



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal  
administrativo de una empresa financiera en Trujillo - 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión del Talento Humano**

**AUTOR:**

Trujillo Monzon, Isaac Junior ([orcid.org/0000-0001-8484-1445](https://orcid.org/0000-0001-8484-1445))

**ASESORA:**

Dra. Alza Salvatierra Vanessa Jocelyn ([orcid.org/0000-0003-4781-8646](https://orcid.org/0000-0003-4781-8646))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Gestión del Talento Humano

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi familia, que en ellos habito.

A los que hemos perdido y no vamos a olvidar.

A mí, Josué 1:9.

## **Agradecimiento**

A mis padres, porque a pesar de la distancia, siempre están conmigo.

A mis hermanos, y su peculiar manera de recordar nuestro afecto y respeto.

A mi amigo y colega Guillermo, por el apoyo y acceso brindado a la organización a la que pertenece, materia prima en la realización de esta investigación.

A todos aquellos que estuvieron cerca y fueron soporte y empuje para continuar, sin claudicar.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
II. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. MÉTODOLOGÍA .....	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....	21
3.2 Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra, muestreo .....	23
3.4. Técnicas e inst. de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimiento.....	26
3.6. Método de análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS:.....	28
V. DISCUSIÓN:.....	35
VI. CONCLUSIONES: .....	41
VII. RECOMENDACIONES:.....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre las variables de estudio.....	28
Tabla 2. Correlación entre la dimensión admisión y el desempeño laboral.....	29
Tabla 3. Correlación entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral ....	30
Tabla 4. Correlación entre dimensión Compensación y desempeño laboral.....	31
Tabla 5. Correlación entre la dimensión Desarrollo y el desempeño laboral....	32
Tabla 6. Correlación entre dimensión Mant. y desempeño laboral.....	33
Tabla 7. Correlación entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral ..	34

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de investigación .....	21
---	----

## Resumen

El presente trabajo descriptivo - correlacional, tuvo como objetivo determinar cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa financiera de Trujillo, 2022. La muestra fue 30 trabajadores. Las variables son Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral del personal administrativo de una empresa financiera de Trujillo, 2022. Se aplicó un cuestionario de encuesta por variable. Los resultados reflejaron que existe relación positiva y significativa entre las variables, así como entre las dimensiones de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral. Se comprobó que las respuestas a los ítems recaen principalmente en las opciones Casi siempre y Siempre, en los cuestionarios aplicados. Asimismo, los coeficientes de correlación entre las variables fueron de 0,733, mediante Rho de Spearman; de 0,711, 0,645, 0,525, 0,641, 0,587 y 0,499, entre las dimensiones admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y evaluación con el desempeño laboral, respectivamente. Se concluyó, que la relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa financiera, según el coeficiente Rho de Spearman es = 0,733 y Sig. = 0,001 < P = 0,05 con una confianza del 95%.

**Palabras clave:** gestión, talento, humano, desempeño, laboral.

## Abstract

The objective of this descriptive - correlational work was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the work performance of the administrative staff in a financial company in Trujillo, 2022. The sample was 30 workers. The variables are Human Talent Management and Work Performance of the administrative staff of a financial company in Trujillo, 2022. A survey questionnaire was applied by variable. The results showed that there is a positive and significant relationship between the variables, as well as between the dimensions of Human Talent Management and Work Performance. It was found that the answers to the items fall mainly on the options Almost always and always, in the applied questionnaires. Likewise, the correlation coefficients between the variables were 0.733, using Spearman's Rho; of 0.711, 0.645, 0.525, 0.641, 0.587 and 0.499, between the dimensions admission, application, compensation, development, maintenance and evaluation with job performance, respectively. It was concluded that the relationship between the Human Talent Management and the Labor Performance of the administrative personnel in the financial company, according to the Spearman's Rho coefficient is  $= 0.733$  and  $\text{Sig.} = 0.001 < P = 0.05$  with a confidence of 95%.

**Keywords:** management, talent, human, performance, work.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, un día después que inició el confinamiento sanitario, debido a la situación de emergencia producto de la Covid-19, nació la ilusión que, en poco tiempo, esta crisis de pandemia iba a ser derrotada, y que nuestras vidas avanzarían con la normalidad de siempre. Hoy, para muchos países se sigue aguardando la “nueva normalidad” que continúa siendo escurridiza; y, los que tienen la suerte de hacer trabajo remoto, siguen encerrados en sus hogares; mientras otro grupo sale a realizar distintas labores con el único afán de garantizar su propia supervivencia y la de su organización (Ubillús, 2020, p. 1).

En una abundante bibliografía, se ha leído sobre las consecuencias nefastas que se derivaron del nuevo coronavirus, ello reflejado en las numerosas estadísticas, pero poco se ha escrito sobre la adaptación, en este escenario, de la actuación del talento humano en las compañías e instituciones, y cómo éstas han actuado frente a esta inimaginable realidad. A nivel mundial, las organizaciones se vieron afectadas seriamente por la pandemia, pero la respuesta a esta externalidad ha sido variable, dentro de un mismo país o incluso sector.

En el periodo de octubre de 2020 a enero de 2021 respecto a las estadísticas que se tiene de años previos a la pandemia, el Banco Mundial recopiló información estadística de empresas en más de 60 países, las cuales nos dan una mirada real del efecto económico laboral que tuvo la Covid-19. Así se tiene que, en el 25% de las empresas las ventas disminuyeron un 50% y sus ventas se acortaron en promedio un 27%, durante la crisis las empresas conservaron a su personal utilizando ciertos mecanismos, pues cerca del 65% de las empresas ajustó la planilla salarial, reduciendo horarios y sueldos u otorgando licencias, y solo el 11% despidió personal.

Del total de empresas el 34% apostó por incrementar el uso de internet, plataformas digitales y medios sociales. Un dato muy importante, es que del 20% de las empresas encuestadas que no sintieron efectos como consecuencia de la pandemia recibió apoyo del sector público. Banco Mundial (BM, 2021). El sector empresarial se ha visto seriamente afectado por la

recesión y el confinamiento obligatorio, el cese de actividades económicas y la poca o nada acción de implementación de planes de contingencia que ayuden a superar la ola de crisis conlleva a que ciertos sectores económicos sean más afectados que otros, encontrándose dentro de estos el del sector financiero.

El sector financiero y bancario mueve las actividades económicas del país, pues dinamiza la acción productiva dando a los actores y participantes del mercado, la liquidez necesaria para que las actividades de producción y servicios sean respaldadas y ejecutadas, esto dentro de un contexto real y tangible, en un corto, mediano o largo plazo, coadyuvando a mejorar la productividad y financiar la adquisición de beneficios para el bienestar general de los consumidores finales, en ese sentido, es correcto afirmar que el sector financiero a través de los créditos de efectivo, en sus diversas modalidades, promueve la actividad económica del país.

Desde principios de la pandemia se ha sufrido en los países de Latinoamérica variaciones significativas, en cuanto a los indicadores de créditos en las pequeñas y medianas empresas (pymes), sobre todo en el 2020 y en el año 2021, en donde los créditos para las pymes en Chile, Brasil y Perú aumentaron considerablemente, pues debemos tener en cuenta que en relación a otros países, para América Latina y el Caribe es muy relevante el acceso al crédito, siendo así que las micro pequeñas y medianas empresas representan más del 99% de las empresas, el 60% de los puestos de trabajo y aproximadamente el 25% del PIB de la región. Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022).

En el Perú, las empresas en general y en particular las del rubro financiero, se han visto afectadas por las mismas circunstancias, según el estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 81.4% de las empresas en el país presentó dificultades financieras debido a la pandemia, siendo que, el 53.8% tuvo dificultades para cobrar a los clientes, un 49.2% presentó falta de liquidez para la adquisición de insumos y materias primas, y el 46.9% indicó que tuvieron limitaciones para acceder a créditos financieros. Como se ve, el panorama fue desalentador, pero en el camino también surgieron opciones que ayudaron al sector empresarial a salir del receso, la misma institución estadística informó que, el 78.4% de las empresas en el país se acogió al programa Reactiva Perú, entre otras acciones para reactivar la economía como

mayores plazos tributarios, fraccionar deudas tributarias, acceso al programa Fondo de Apoyo empresarial a la MYPE y otros, impulsados por el gobierno. Instituto Nacional de Estadística e Informática, (INEI, 2020).

En ese sentido, las instituciones financieras buscaron adaptarse a los cambios y a la nueva realidad, esto con el fin de integrarse nuevamente al proceso económico, recuperar su participación en el mercado y el recupero de sus carteras de clientes, esto mediante créditos de consumo, beneficios para clientes Pyme, disposición de créditos a través de web, liberación de fondos de AFP, créditos por convenio, compra de deudas, emisión de certificados de garantías del Programa Covid-19, créditos Reactiva Perú, entre otros servicios financieros.

La empresa financiera en estudio no fue ajena a estas circunstancias, en esa dirección y buscando el acercamiento a sus clientes dispuso medidas para normalizar sus operaciones y atención, siempre contando con medidas que minimicen el riesgo de propagación del Covid-19, por lo que todas sus oficinas cuentan con planes que garanticen la seguridad de los clientes y la continuidad de las operaciones en sus plataformas físicas y digitales, los asesores brindaron el seguimiento y apoyo de los clientes que se hayan visto afectados ante esta situación. Se ha vivido situaciones extremas, como aquellas que han significado la bancarrota de empresas exitosas, u otras que cuentan con nóminas de trabajadores sobredimensionadas.

Si el mundo ha cambiado, es indispensable que la Gestión del Talento Humano también cambie y logre adaptarse a esta nueva realidad. Por su parte, según Noguez (2020) ésta se enfrenta a una nueva normalidad, llena de nuevos retos, a través de los cuales se busca sacar provecho al máximo de los recursos que se tienen a la mano. Un elemento crucial en estos tiempos es el trabajo remoto.

Por otro lado, Noguez (2020) un 40% de ejecutivos reconocen que una de las áreas más afectadas es la comercial sin importar el país o industria. En tanto, otro 20% de ejecutivos consultados a nivel mundial, asegura que existe una considerable escasez de talento en el escenario actual. En México, el 73% de los directivos consultados, tiene preocupación por las consecuencias que seguirán viéndose en el capital humano producto de esta crisis.

Asimismo, Quintana (2020) infiere que con la crisis surgieron negociaciones laborales excepcionales, debido a que todo se tornaba muy complejo y sensible, desde el empleador, el cómo generar los recursos necesarios para pagar salarios a los trabajadores, más aún si estaban a puerta cerrada, sin recursos humano y teniendo apagados los factores de producción.

En Perú, los desafíos resultan ser mayores, por cuanto muchas de las empresas antes de la pandemia, estaban procesando fortalecer la gestión de su talento humano, y se vieron envueltas en esta cruda realidad que tomó desprevenidos a todos, sin saber cómo actuar frente a esta grave situación.

Así, Yong (2020) manifiesta que pese a lo fuerte del talento humano en épocas de Covid-19, en el Perú, la realidad golpea fuerte a las empresas, y con mayor dureza a aquellas “débiles” o pequeñas. No obstante, las grandes corporaciones también han sufrido colapsos en diferentes frentes. Por ello, considera, que hoy más que nunca, se debe tomar en serio, la cultura organizacional, la cual será la que marque la ruta para facilitar, impedir o retrasar las estrategias.

Para los especialistas como Campodónico (2020) cuando se produce una crisis, acontecen dos hechos no deseados, por un lado, pérdida de empleos de manera acelerada y por otro aumenta la demanda por mantener viva la motivación y fortalecer la gestión del talento humano, para ello estas áreas deben propiciar nuevas habilidades en los equipos de trabajo, fomentar entornos tecnológicos digitales y propulsar políticas con mayor flexibilidad.

En el Perú, durante esta crisis sanitaria por la Covid-19, surgió a través del Decreto de Urgencia N° 038-2020, como medida excepcional, la Suspensión perfecta de labores (SPL), la cual viene a ser una pausa temporal entre las responsabilidades asumidas por el trabajador hacia como de la empresa en donde labora, a la vez que el empleador suspende el pago de las remuneraciones mensuales, pero sin romper el vínculo laboral y cuya medida puede aplicarse como máximo en un periodo de 90 días, previa comunicación virtual al trabajador de tal medida por parte de la empresa. Durante esa suspensión el trabajador y su familia continúan con la cobertura de EsSalud, aunque no se haya aportado con los meses mínimos que establece la ley.

Se estima que, en el Perú, unas 42,000 empresas solicitaron la SPL, sin embargo, solo 32,000 compañías pudieron efectivizarla, conforme a estadísticas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. El presente gobierno de Castillo, decidió poner fin a esta medida de SPL. Por tanto, el talento humano es, el componente medular de toda organización, sea ésta pública o privada. No obstante, la gestión del mismo es más eficiente en el lado privado, por cuanto se brinda la importancia que ello amerita.

El crecimiento o quiebra de las empresas depende en buena cuenta de la gestión eficiente que se dé al talento humano. Por ello, la importancia de buscar en forma constante los cambios, estrategia y mecanismos necesarios para que el talento humano se retenga se potencie y reafirme en las organizaciones, de ello dependerá en buena medida los niveles de productividad a los que alcancen las mismas. La mejora continua es otra de las formas de lograr ser exitosos en esta gestión, no estancándose en metodologías obsoletas o que ya son extensamente conocidas y utilizadas. Esta búsqueda supone indagar sobre el desempeño laboral a fin de encontrar estas alternativas que resulten viables de realizar, analizando resultados previos, facultando evaluar la eficiencia y eficacia de cada colaborador, corrigiendo los puntos débiles que puedan existir.

Hace algunos años, el talento humano fue visto como algo en segundo plano en las empresas, a la fecha, el éxito o no de las compañías está íntimamente vinculado de las personas que lo constituyen, es decir, de las actividades que ejecutan y cómo las hacen. En simultáneo, evalúan el desempeño que estas personas realizan, mediante diferentes métodos, con el propósito de continuar fortaleciéndolo y potenciando las habilidades propias de cada persona.

Actualmente, las organizaciones enfrentan innumerables cambios, no solo en el terreno de lo tecnológico o político, sino también en lo social y económico. Las consecuencias de estos cambios han dado paso a empresas altamente competitivas a nivel mundial, buscando perdurar y continuar siendo líderes en sus rubros. Estando obligadas a adaptarse a los cambios, estableciendo relaciones nuevas y buscando sacar el mayor potencial a partir del talento de los colaboradores.

Bonilla & Medina (2014) citado por Aguilar (2020) mencionan que, actualmente la gestión del talento humano da prioridad a los individuos, sobre la parte económica, facultando y robusteciendo sus habilidades, trayendo consigo aumento productivo. Por otro lado, existe una permanente búsqueda de las razones que frenan el desenvolvimiento de los colaboradores, teniendo en cuenta que hay un mecanismo que advierte dificultades de inspección, relaciones entre personas en las áreas que ocupan y el factor de motivación. Las compañías llevan a cabo este seguimiento en el área de gestión del talento humano, pero es utilizado con errores, exponiendo una actitud difusa e irresponsable, en el instante que los supervisores el seguimiento del proceso de desempeño en el personal de su organización.

En el ámbito internacional, en Colombia, Puerto (2016) indica que, si bien cuenta con una economía que viene mejorando, las empresas se han adaptado y asumido desafíos de los mercados a nivel mundial; forzando a volver a pensar esta función. Sin embargo, estos procesos conducirán a formalizar el empleo, buscar la interrelación de los factores, siendo flexibles en enlazar, deslizar y aplicar compensaciones a los colaboradores.

Brunner y Elacqua (2017), mencionan que, en Chile, se verifica un aumento del potencial humano, estando capacitados con conocimientos y destrezas. En su entorno empresarial, se caracteriza por su oportunidad laboral que fomenta en su educación en sus niveles de primaria, secundaria y superior; lo cual ha causado preocupación en sectores donde los salarios han ido a la baja y actividades que no están alineadas a puesto del trabajo, lo cual ubica en una zona riesgosa para cumplir con los objetivos planteados en la corporación.

El país, además, expone un consumo de capital humano, con colocaciones de cargos no iguales, con escasas renovaciones de trabajo, con una permanencia laboral que no es la más apropiada, y que repercute en el desempeño y generando desequilibrio en el desarrollo del país. Capelli y Keller (2014) citados por Aguilar (2020) infieren que el Talento Humano no solamente está vinculado a los esfuerzos de los colaboradores, además, a diferentes elementos que se posee en las acciones que desarrolla, es decir, sus aptitudes, potencialidades, destrezas. Ciertamente, que el departamento de talento se dirige a reclutar y buscar al potencial humano más elevado, también debe desarrollar un

mantenimiento constante, por medio de un examen de desempeño; lo cual facilitará encontrar en cada colaborador las aptitudes que serán necesarias para el desarrollo en su lugar de trabajo; teniendo en cuenta que esta particularidad no solo favorece a la compañía sino a todos los que pertenecen a ésta.

El incorrecto procedimiento de reclutar y seleccionar no solamente concibe una pequeña producción, sino que limita en generar un adecuado ambiente laboral que propicie desarrollar y crecer de la compañía.

A nivel de Perú, evaluar el desempeño del personal es un elemento medular en las compañías, tornándose indispensable para lograr niveles altos de competitividad empresarial. Si embargo, no se ha alcanzado un desempeño que impacte, lo cual tiene influencia en el área del talento humano, ya que, si no se genera un adecuado ambiente laboral y llevan a cabo programas de capacitaciones, se crea insatisfacción en los trabajadores, haciendo disminuir el desempeño y productividad, generando un desequilibrio no sólo a un área sino a toda la empresa.

Casana y Carhuanchu (2019) mencionan que el recurso humano debe estar comprometido en asumir nuevos retos, centrarse en buscar y encontrar soluciones que fortalezcan el valor humano como competidor y colaborador. Para que este valor surja, se requiere primero, ser co-protagonista de la gestión, fomentar alianzas y estrategias con los departamentos de línea, asimismo, exhibir experiencia en la ejecución de las labores, para garantizar eficacia y eficiencia, por último, supervisar y defender los derechos de los colaboradores, exponiendo los problemas de gestión.

Asimismo, la gestión del talento humano debe diferenciarse de acuerdo al rubro de la empresa, tal es así, que en una empresa de manufactura la gestión será distinta a la de una empresa de transportes, en ese sentido, Flores (2017) manifestó que en este sector la gestión ineficiente hace aflorar una cadena de debilidades como no contar con especialistas que atraigan personas idóneas para surtir el proceso selectivo, presentan falencias respecto a la orientación, evaluación y seguimiento de los colaboradores, ello repercute de manera negativa en la calidad que brinda el servicio.

A nivel local, Trujillo ha sido por muchos años reconocida por su desarrollo económico, cultural y político, siendo la oferta de servicios la principal actividad laboral, no obstante, en ese escenario se hace necesario valorar el desempeño de los colaboradores para conocer los aspectos fuertes y frágiles de cada trabajador. La empresa financiera, tiene como uno de sus principales productos, el otorgamiento de créditos en efectivo e hipotecario a personas que reúnan los requisitos para ello.

Como empresa inicio en la ciudad de Piura el año 1982, para el año 1994 amplía sus agencias a la ciudad de Chiclayo, para el 2003 amplía su cobertura en Lima, aperturando sucursales de agencias en Santa Anita y Miraflores. Para el 2012 amplía a 100 agencias dentro de su plan de expansión, llegando así a un total de 8 agencias en la región de La Libertad, de las cuales 2 se ubican en la provincia de Trujillo. Por otra parte, la empresa financiera, en la agencia de Trujillo, zona de La Hermelinda, no es ajena a diversos problemas, que pasan por una gestión del talento humano medianamente eficaz, que supone hacer mejoras para lograr mejores resultados, como mejorar la motivación a los trabajadores, mejorar el clima laboral y ambiente de trabajo, mejorar la comunicación de jefe y colaborador, que mejoren conductas e inconformidades, descontentos, frustraciones, apatías.

Asimismo, mejorar los procesos de ascensos, capacitaciones e incentivos al personal. Otro aspecto a mejorar es el referido al reclutamiento y selección de personal, evitando personal con grados de consanguineidad o afinidad con los jefes. Tomando en cuenta el contexto actual, se deduce el problema, que se enuncia de la manera que sigue:

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?

Como problemas específicos, tenemos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa financiera de Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo del personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?

La presente investigación se justifica en cuanto al aporte teórico, por cuanto enriquecerá a posteriores y novedosos estudios en la referida mención y alineado a ello, es factible de alcanzar a nuevas empresas, que enfrenten actualmente situaciones problemáticas similares no necesariamente inmersas a gestión del talento humano en su conjunto, pero si en alguno de sus dimensiones, como evaluación del desempeño o en el desempeño laboral de sus colaboradores ya sea en una empresa financiera o de otro rubro. Igualmente, como aporte metodológico se sigue los lineamientos y guías establecidos por la universidad y de la metodología científica. Inclínndonos por la realización de una investigación cuantitativa con la rigurosidad teórica y técnica instrumental, ofreciendo a la comunidad material veraz y constatable. Por lo que los resultados que se han alcanzado podrían ser útiles para la aplicación de programas que promuevan una apropiada gestión del talento humano. Creemos, por lo tanto, que esta tesis es suma importancia debido a que brindará contribuciones a la mención del posgrado, en lo referido a la visión fáctica, permitió fijar la relación existente entre las variables estudiadas. Respecto a la justificación social, se considera que una eficiente gestión del talento humano tendrá consecuencias favorables en la sociedad y en las empresas que buscan mejorar sus servicios ofrecidos a la comunidad.

Como objetivos nos hemos planteado los siguientes, Objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. En cuanto a objetivos específicos, planteamos los siguientes: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

Por otro lado, las hipótesis del trabajo de investigación presente son las siguientes: Hipótesis general, Si existe una relación positiva y significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. En tanto, las Hipótesis específicas son: La relación que existe entre la dimensión Admisión y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. La relación que existe entre la dimensión Aplicación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. La relación que existe entre la dimensión Compensación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. La relación que existe entre la dimensión Desarrollo y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. La relación que existe entre la dimensión Mantenimiento y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. La

relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Como estudios anteriores y que se relacionan con la presente Tesis, hemos detectado en el escenario internacional a:

Rincón, Toscano & Trujillo (2021) quienes buscaron generar actividades positivas para la gestión del talento humano, con el fin de aminorar los constantes cambios de personal y propiciar un clima laboral donde los colaboradores incrementen sus capacidades, competencias y habilidades, sobre todo en épocas de Covid-19. Se empleó la encuesta. De tipo descriptiva y exploratoria, con enfoque mixto. Concluyendo que, sin apoyo tecnológico, adecuados salarios, e incentivos, la gestión no será eficiente ni suficiente para generar un adecuado clima y desempeño laboral.

De igual manera, se encontró la Tesis de Maestría de Muñoz (2020) quien analizó el desarrollo de la Gestión del Talento y cómo ésta influye en el desempeño del personal administrativo de un Hospital. Investigación, descriptiva, explicativa y correlacional. Utilizó el método científico, deductivo. Sus técnicas fueron la observación y la encuesta. Su población estuvo conformada por personal de administración de salud, beneficiarios del IESS Babahoyo, claramente implicados en las acciones eficaces de la entidad, haciendo un total de 2,807. La muestra fueron 53 personas de personal administrativo y 188 usuarios del IESS. Llegó a concluir que la actual Gestión del Talento Humano, influye en el desempeño laboral del personal administrativo del nosocomio en estudio, por tanto, al ser ineficiente el desempeño también lo es en ese sentido.

Por su parte, Castro, Luna & Erazo (2020) en su Tesis que buscó hacer un modelo de cómo gestionar al talento humano, para hacer más eficiente el desempeño de los trabajadores. Investigación descriptiva, cuantitativa, de método deductivo. Llegaron a inferir que con un correcto modelo de gestión que priorice una eficiente contratación de personal, que de garantía de permanencia en la empresa y con ello sea estable, reduciendo la alta rotación, y acrecentando su compromiso laboral, resulta en un mejor desempeño por cuanto un colaborador comprometido con los fines de la empresa rinde más y mejor, haciéndolo más eficiente y productivo.

Asimismo, encontramos la investigación de Colcha, Tapia, Romero & Chiriboga (2021) en su artículo científico cuyo objetivo fue exponer los puntos débiles relacionados al talento humano, que dañan de manera notoria el desarrollo de los trabajadores. Esta investigación es descriptiva, explicativa, propositiva y bibliográfica. Utilizó la encuesta. En la conclusión se exponen, que no existen procesos que guíen el accionar de la gestión, dificultando tener resultados positivos que conlleven a un adecuado clima de trabajo, disminuyendo con ello el desempeño.

De igual manera, encontramos a

En el Ferreiro, Del Campo y Santos (2019) cuyo objetivo fue identificar lo distintivo de las organizaciones más atrayentes para el desempeño de profesionales en España, mediante la formación y la gestión del Talento Humano. Sus técnicas empleadas fueron de análisis estadístico, regresiones lineales múltiples, cuadrados ordinarios, Pearson para la correlación de las variables, test, cocientes y ponderaciones. Llegando a concluir que la Gestión del Talento encuentra los más altos valores en los profesionales, científicos y técnicos. Ámbito nacional, tenemos la investigación realizada por Granda (2021) cuyo objetivo principal fue establecer si las variables estudiadas, gestión y estilo de liderazgo de una compañía peruana, se relacionan entre sí. De tipo aplicada, correlacional, cuantitativa, no experimental y transversal. Su población lo conformaron 70 colaboradores. Empleó el cuestionario de encuesta. Llegó a concluir que las variables se relacionan de manera positiva y moderada, no obstante, para mejorar su gestión de talento humano la empresa debe encaminar su forma de liderar teniendo en cuenta la situación actual sanitaria que enfrenta el país, con una mirada más social y humanitaria.

Asimismo, tenemos el artículo científico de Castro & Delgado (2020), que buscaron establecer que la gestión y desempeño laboral se correlacionan en un proyecto especial de la Selva peruana. Investigación básica, de diseño no experimental, descriptiva, transversal. El trabajo se sostuvo en los aportes teóricos y conceptuales. Sus técnicas fueron la recolección de datos, empleando encuesta y cuestionarios. Llegaron a concluir que, la gestión del talento humano y del desempeño laboral, es aceptable, resaltando las capacitaciones y estímulos que lleva a cabo la entidad.

Encontramos la investigación de Espinoza & Montalvo (2021) que tuvieron por objetivo corroborar si existe influencia entre gestión y desempeño laboral en una oficina de registros públicos de Huancayo en épocas de Covid. De tipo básica, no experimental, descriptiva, correlacional y cuantitativa. Su muestra fueron 24 personas administrativas. Utilizaron cuestionarios de encuesta. Llegaron a concluir que la gestión del talento humano influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad de estudio.

Por su parte, Castañeda (2019) en su Tesis de Maestría titulada: Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado. Cuyo objetivo fue realizar el análisis del cómo debería ser la forma de direccionar al recurso humano de una compañía o institución para lograr superiores desempeños del personal, lo cual repercutirá en la productividad de la institución. Sus técnicas fueron el análisis de documentación y aplicación de entrevistas. Llegó a concluir, que efectivamente el gestionar de manera óptima al recurso más valioso de una corporación tendrá un efecto claro, directo y positivo en no sólo el desempeño, sino también en el rendimiento de cada colaborador, lo que bien conducido, conllevará a indicadores óptimos de productividad.

Asimismo, que el conocimiento, las habilidades y la actitud del trabajador influye en el desempeño. Asimismo, encontramos a Alarcón (2021) que pretendió encontrar la relación entre la gestión de talento y el desempeño del personal de una dirección regional de salud. De tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional, o experimental y transversal. Su población fue de 325 colaboradores de DIRESA Callao. Su muestra de 176. Utilizó la encuesta como técnica. Como conclusión principal, destaca el hecho que, si bien las variables se correlacionan, éstas responden a estímulos marcados como recompensas, bonificaciones y buen clima laboral, lo cual mejora el desempeño de los colaboradores.

A nivel local, tenemos la investigación de Mendoza & Plasencia (2022) en su Tesis que buscó como objetivo, encontrar la relación entre organización informal y gestión del talento de una municipalidad provincial. Participaron 50 colaboradores. Se utilizó la encuesta. De tipo descriptivo, correlacional,

cuantitativa. Para este estudio, se llegó a concluir que estas 2 variables no tienen relación alguna, en tanto, exista organización informal la gestión del talento humano será aislada y sin resultados positivos para la empresa.

De igual manera, a Quezada & Seminario (2021). Buscó como objetivo central, encontrar si la gestión del talento y el desempeño laboral de un hospital de Trujillo se relacionan. No experimental, correlacional, cuantitativa. Muestra de 92 administrativos del hospital público. Como conclusión, se tuvo que estas variables sí se correlacionan entre sí, es decir, lo que afecta a una lo hará en el mismo sentido a la otra; en ese sentido, una gestión eficiente del talento humano, incrementará positivamente el desempeño laboral.

Asimismo, encontramos la investigación de Barron (2021) que tuvo como objetivo central establecer si existe relación entre gestión del talento humano y el desempeño de sus trabajadores de una empresa privada. Los principales resultados reflejan que la gestión del talento humano es alta con un 40%. En tanto se concluye que existe correlación alta y significativa entre las variables de estudio. Los colaboradores son un recurso interno que tiene un rol muy relevante en la empresa, y su desempeño se basa en una eficiente gestión del talento humano.

Asimismo, la investigación de Aguilar (2020) Cuyo objetivo fue establecer si existe relación entre Gestión del Talento y Desempeño Laboral de una empresa financiera de Trujillo. Esta tesis de maestría, tuvo una población que estuvo conformada por 62 trabajadores los que se utilizaron también en la muestra. De diseño no experimental, transversal y descriptiva correlacional. Utilizó cuestionarios de encuesta. Entre sus principales resultados se tienen que la gestión del talento humano se presentó poco favorable, sin embargo, influye en 58,1% en el desempeño de los trabajadores. Llegando a concluir que, si existe relación entre las variables de estudio, con Rho de Spearman del 0,940.

De igual manera, encontramos la investigación de Villaverde (2020) que busco fijar la relación entre gestión del talento humano y desempeño en el trabajo por parte de colaboradores de un Centro de Salud en el contexto de Covid-19, en Lima. De tipología básica, correlacional, no se buscó experimento, transeccional. Su población constituida por de 60 colaboradores asistenciales

y administrativos. Se empleó la encuesta. Concluyó que las variables se correlacionan de manera directa.

Asimismo, Pariaton (2020) en su Tesis cuyo objetivo fue establecer el nivel de influencia entre gestión del talento y desempeño laboral en una municipalidad de Trujillo. De tipo correlacional, transeccional. Su población abarcó 2,300 servidores. La muestra se redujo a 65. Utilizó el cuestionario de encuesta. Estableciéndose como conclusión que existe una correlación fuerte entre las variables, con un Pearson de 0.826.

En relación a las bases teóricas de la Gestión del Talento Humano, el psicólogo estadounidense James Maslow, desarrolla la pirámide que lleva su nombre, con el propósito de dar explicación a la motivación humana, de la cual depende mucho una adecuada gestión. Así pues, esta pirámide concentra las demandas esenciales que tienen los seres humanos a lo largo de su vida, que se ubican en la base de ésta, hasta las de menor importancia en la punta. Bajo esa lógica Maslow infiere que la realización profesional o autorrealización solo puede alcanzarse después de cubrir las necesidades elementales que tiene todo ser humano.

Maslow citado por Delpueche (2021), concluye que existen necesidades, básicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Pero si nos preguntamos la utilidad de la pirámide de Maslow, sirve para comprender cómo funciona la psiquis del ser humano. Pero, sobre todo, en los que respecta a la Gestión del talento humano, la pirámide de Maslow, es el principal escenario en el cual se sustentan los planes profesionales o de crecimiento de carrera de colaboradores. Teniendo en cuenta, cada sección o peldaño de la pirámide, las áreas de recursos humanos, pueden comprender qué tipo de motivación requieren los colaboradores y a qué necesidad responder, con el propósito de mejorar su bienestar laboral, logrando aumentar su productividad y mejora sustancial de su desempeño laboral.

Maslow menciona que, una labor a desarrollar de manera permanente a medida que la plana de trabajadores de una empresa crece, es la de tener conocimiento del carácter y gustos de los colaboradores y equipos de trabajo, averiguando a qué aspecto de la jerarquía de Maslow le dan mayor relevancia.

Asimismo, conforme a Aguilar (2020) la gestión del talento humano se refiere al grupo de procesos que una compañía, a través de su área de recursos humanos, desarrolla para atraer, captar e incorporar nuevo personal, lo mismo aplica para retener a los que ya forman parte de la organización.

De igual manera Jara et al. (2018) infirieron que la gestión del talento humano adecuada, tiene incidencia positiva en el mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores.

Por su parte, Chávarry - Ysla et al. (2020) manifiestan que una buena estrategia de gestión del talento humano ayudará en forma contundente a implementar, desarrollar y propiciar habilidades, aptitudes y conocimientos que faciliten solucionar problemas y alcanzar desempeños laborales óptimos en las empresas.

Igualmente, Castro et al. (2019) manifestaron que la gestión del talento humano exitosa conlleva a un claro mejoramiento laboral no solo por su incidencia en la parte de cifras sino principalmente porque hay reflejará mejorar sustantivas en el desempeño laboral de los colaboradores.

Bendezú-Pacífico et al. (2020) mencionan que cuando la gestión del talento humano es exitosa, entonces genera satisfacción laboral, y al estar los trabajadores satisfechos por las funciones que realizan, mejoran sus desempeños en la empresa y en consecuencia su productividad.

Castro & Delgado (2021) infirieron que la gestión del talento humano influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los trabajadores, es decir si una mejora, también lo hará la segunda, resaltando en la gestión, las capacitaciones y estímulos de desempeño que lleva a cabo la empresa o institución.

Asimismo, Gestión del talento humano: Busca garantizar que la organización posea una dotación constante de individuos productivos y calificados, el objetivo es elevar la productividad general de la fuerza laboral mediante mejoras de las circunstancias laborales. Las organizaciones son conscientes de que el factor humano es fundamental para el éxito, pues es actuante, racional, con ideas transformadoras para la toma de decisiones (Chiavenato, 2009), tomado por Casana y Carhuancho (2019).

Chiavenato (2009) citado por Valentín (2017) manifiesta que la gestión del talento humano es un conglomerado de habilidades y experiencias que se requieren para administrar los cargos de gerencia que se relacionan con las personas o recursos, abarcando reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el desempeño.

Características del Talento Humano Valentín (2017) manifiesta que administrar el talento humano es un tema indefectible para el triunfo en las empresas. El tener individuos no representa precisamente, poseer talentos, un talento es en todo momento, un ejemplo específico de personas, y no siempre una persona es talentosa, para ello la persona debe poseer algo que lo diferencie competitivamente, que le de valor agregado.

Actualmente, el talento contiene 4 puntos fundamentales para la competir individualmente: Conocimiento, habilidad, juicio y actitud. Tipos de Talento, Jericó (2019) los cataloga en el que: Dirige, comercializa, el técnico, el que opera, innova y emprende. Los cuales demandan distintas capacidades y el aumento de aportes a la empresa va a depender de las funciones que desarrolle en la misma.

Respecto a las dimensiones de la variable Gestión del Talento Humano; teniendo como base la hipótesis de Bravo (2015), éstas son: admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y evaluación, de personas. La dimensión admisión, abarca reclutamiento y selección de individuos, la cual se desarrolla en la mayoría de organizaciones. Por su parte, la dimensión aplicación, abarca la inducción y el perfil del puesto. La dimensión compensación, incluye los incentivos al personal, las recompensas y remuneración al personal.

Si la gestión del talento humano, incentiva a través de remuneración o motivación de otra índole, es muy probable que ello influya de manera favorable en su desempeño (Mejía, Bravo y Montolla (2016, p. 8). El desarrollo de personas, implica el progreso profesional, los diseños de capacitación, la implementación de capacitaciones al personal y las evaluaciones de las capacitaciones para ver las posibles mejoras que se puedan implementar. La dimensión mantenimiento de personas, está referido a las relaciones entre

personas y a la higiene y salud en el trabajo, que se deben fomentar en todo momento, para un adecuado clima laboral.

Por su parte, la dimensión evaluación, incluye las evaluaciones de personas y la supervisión a las mismas. En relación al Desempeño Laboral, Mora y Mariscal (2019) infieren que nos referimos a la calidad del servicio prestado, o el trabajo que realiza un empleado al interior de una organización. En esta parte entran a jugar sus competencias como profesional y sus habilidades entre personas, y que influye de manera directa en los resultados.

Mora y Mariscal (2019) Se trata de cómo es su comportamiento y el trabajo que realiza un colaborador, y de cómo esto redundará en el negocio, ya sea positiva o negativamente. Un mal desempeño puede perjudicar seriamente a una empresa, y uno bueno puede tener la capacidad de incrementar la motivación y de permitirnos estar cerca de lograr nuestras metas finales.

Los aspectos a evaluar en el desempeño laboral según Bizneo (2022) son la productividad y calidad, ya que un trabajador debe tener como guía los objetivos trazados por la compañía; la eficiencia, que va más allá de la productividad y calidad, abarcando ambos aspectos en uno sólo; actitud e iniciativa, lo cual resultan fundamentales en el desempeño laboral e incide en la productividad y clima; eficacia; por cuanto lograr o alcanzar las metas trazadas es uno de los principales retos; calidad, la misma que se logra con esfuerzo y considerando las líneas de trabajo, misión y visión de la compañía; y trabajo en equipo, que significa coordinar de manera adecuada con los integrantes del equipo, ello es clave para alcanzar los resultados esperados.

Asencios (2017) menciona que se consideran como dimensiones de ésta, las siguientes: Eficiencia, que se caracteriza por dar cumplimiento a los objetivos individuales y de la empresa, empleando lo mínimo de personas, tecnología y finanzas. Para ello, es significativo que el colaborador solicite de las competencias mínimas conforme al rol que desarrolla para cumplir con las actividades con la oportunidad y la mínima cantidad de recursos para conseguir los objetivos. Eficacia, que reside en alcanzar los objetivos de la compañía, mediante acciones ejecutadas por los trabajadores (Casado, 2019, p. 50). Iniciativa, que se refiere a la cualidad que tienen los individuos para dar inicio a

un plan o solucionar oportunamente algún problema. Asimismo, tener la capacidad de llevar a cabo acciones con creatividad, para detectar oportunidades de mejora procurando el bienestar del personal de toda la empresa (Alles, 2015, p. 30).

Otra de las dimensiones de esta variable, es Calidad, que tiene que ver con la unión de rasgos distintivos y características de un servicio o producto que incide para compensar las demandas y requerimientos de los consumidores (Armijo, 2011, p. 20). Si se desea que la empresa compita debe reunir patrones de calidad (Carriel, Barros y Fernández, 2015, p- 629).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Aplicada y descriptiva, además de enfoque cuantitativo, ya que se analizó la información que se obtuvo a través de datos y procesos estadísticos.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

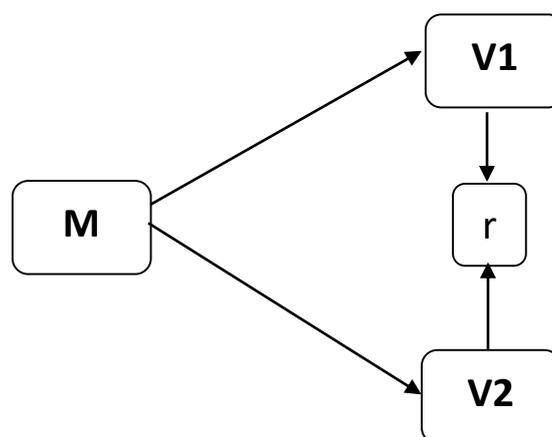
No Experimental, por cuanto en el trabajo no se manipularon las variables, se recolectó información y con ello, se analizó tal como se llevó a cabo realmente.

Transversal descriptivo y correlacional, recabando la información de primera fuente de las encuestas aplicadas. Esto nos indica que, se recabó en un momento establecido, lo que significa que no existió un eje temporal. Asimismo, se verificó si existe correlación entre las variables.

Kerlinger, F & Lee, H. (2002) infieren que un diseño Transversal se define ya que se recaba información en un momento dado. En este estudio se narró, examinó la actuación de las variables en un momento en el tiempo.

La gráfica es:

**Figura 1.** Esquema de investigación



Fuente: Hernández et al (2014).  
Elaboración: Propia

### Leyenda:

M: muestra

$V_1$  = Gestión del Talento Humano

$V_2$  = Desempeño Laboral

$r$  = Relación entre variables.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable dependiente: Desempeño Laboral**

#### **Definición conceptual**

Robbins y Coulture (2014) Son las habilidades y capacidades que cuenta un individuo para desarrollar sus actividades de manera eficiente y en el tiempo planificado, beneficiando a la empresa en alcanzar sus objetivos trazados.

#### **Definición operacional**

Es la forma en que se calculó la variable, que, para esta Tesis, se dio mediante una escala de medición ordinal con puntos de: Siempre (5), Casi siempre (4), Regular (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

#### **Dimensiones e indicadores**

Eficiencia, con sus indicadores: Tiempo otorgado, Mano de obra y Resultado esperado.

Iniciativa, con su indicador: resolución de problemas.

Eficacia, con su indicador: alcance de metas y objetivos.

Calidad, con sus indicadores: trato al consumidor y tiempo de atención.

#### **Escala de medición**

Ordinal.

### **Variable independiente: Gestión del Talento Humano.**

#### **Definición conceptual**

Bravo (2015), citado por Aguilar (2020), infiere que, es lo que sostiene una empresa, buscando alcanzar los objetivos de la corporación, mediante una distribución, la participación y esfuerzo del potencial humano.

### **Definición operacional**

Es la forma en que se calculó la variable, que, para esta Tesis, se dio a través de una escala de medición ordinal con puntos de: Siempre (5), Casi siempre (4), Regular (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

### **Dimensiones e indicadores**

Admisión, con sus indicadores: reclutamiento y selección.

Aplicación, con sus indicadores: inducción y perfil del puesto.

Compensación, con sus indicadores: incentivo, recompensas y salario.

Desarrollo, con sus indicadores: Crecimiento profesional, Diseño de capacitación, Ejecución de capacitaciones y Evaluación de las capacitaciones.

Mantenimiento, con sus indicadores: Relaciones interpersonales e Higiene y Seguridad en el trabajo.

Evaluación, con sus indicadores: evaluación de personas y Supervisión laboral.

**Escala de medición:** Ordinal.

## **3.3. Población, muestra, y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Estuvo constituida por todos los colaboradores de la empresa financiera de Trujillo, tanto aquellos que tienen trato directo con los clientes como aquellos que no lo tienen, sumando 34.

#### **Criterio de inclusión**

Se aplicaron los cuestionarios a todo el personal administrativo de la empresa financiera de Trujillo. Según su reglamento de organización y funciones es todo personal que tiene trato directo con los clientes.

Considerando los documentos de gestión de la empresa aprobado por la empresa financiera de Trujillo, se conforma por 30 colaboradores administrativos.

#### **Criterio de exclusión**

Los Cuestionarios no se aplicaron al personal con labores distintas a las administrativas de la empresa financiera de Trujillo, con cargos

de jefatura o gerencia, ya que éstos no atiendan directamente a los clientes, que suman 4.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por los mismos 30 colaboradores de la población que tiene trato directo con los clientes, quienes llenarán los instrumentos.

### **3.3.3 Muestreo**

La muestra se instituyó con muestreo no probabilístico y por convenir a la Tesis.

Se consideró a cada uno de los integrantes del personal administrativo de la empresa financiera, en Trujillo que tienen contacto directo con los clientes.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **3.4.1. Técnicas**

A través de las cuales se recabó data de primera mano, iniciando en observar y analizar las variables, así:

La encuesta. La que permitió tener información de primera fuente, lo que contribuyó a alcanzar el principal objetivo planteado, relatar y exponer adecuadamente el problema.

La encuesta se empleó para la Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral.

Revisión Documentaria: Mediante esta técnica, se analizó y evaluó los legajos más importantes, los que aportaron cifras estadísticas.

### **3.4.2. Instrumentos**

El cuestionario. Hecho con un conjunto de preguntas cerradas, considerando la teoría y fundamentos inherentes al análisis de las variables, y se aplicaron a los 30 colaboradores que se señalan en la muestra y que cumplen con los criterios de inclusión.

El cuestionario de la Gestión del Talento Humano comprendió 06 dimensiones: admisión (5 ítems), aplicación (4 ítems), compensación (4 ítems), desarrollo (4 ítems), mantenimiento (4 ítems) y evaluación (5 ítems), totalizando 26 ítems. Para Desempeño Laboral, son 18 ítems los cuales estuvieron distribuidos en 4 dimensiones, que fueron: eficiencia (4 ítems), iniciativa (5 ítems), eficacia (4 ítems) y calidad (5 ítems). Para los 2 cuestionarios sus alternativas de respuesta fueron de la escala de: Nunca, que equivale a 1, Casi Nunca con 2, A veces con 3, Casi Siempre con 4 y por último la alternativa Siempre, con 5. De igual manera, la escala de medición de los niveles, para el primer cuestionario referido a la variable Gestión del Talento Humano, fue Buena, Regular o Mala. En tanto, para el cuestionario referido a la variable Desempeño Laboral, fue Alto, Regular o Bajo.

#### **3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) enunciaron que la validez “es el valor en que un cuestionario colige la variable que planifica estimar” (p.52).

La validación fue concedida por tres expertos, con especialidad en la mención, quienes dieron el visto bueno de conformidad para que sean aplicados (Ver anexos 4 y 5).

#### **3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Con el Coeficiente de Alfa de Cronbach se determinó que ambos instrumentos fueron confiables y apropiados para aplicarlos, así, el que se refiere a la Gestión del Talento humano, el coeficiente fue de 0,899, en tanto, para el referido al cuestionario de la variable desempeño laboral, alcanzo el 0,767, ambos de excelente confiabilidad (Ver anexos 8 y 9).

### **3.5. Procedimiento**

Se procedió así:

- Seleccionamos las fuentes de información.

- Delimitamos la base de la data, la cual fue ofrecida por la empresa financiera de Trujillo, 2022.
- A través de las técnicas e instrumentos se obtuvo información formal, veraz y real, aplicando los cuestionarios de encuesta al personal administrativo explicado en la muestra y que brindan atención a los clientes de manera directa, en las oficinas establecidas en Trujillo de la empresa financiera.
- Se examinó documentación física, y online de la empresa, así como estadística que permitió tener con claridad los principales resultados anuales.
- Se hizo el análisis de las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño laboral mediante instrumentos confiables que permitieron encontrar su relación dentro de la empresa financiera de Trujillo.
- La data que se recabó se esbozó en cuadros y gráficos estadísticos, y fueron interpretados.
- Teniendo los resultados, se procedió con la discusión de éstos, tras ello, desprender lo que se concluye y recomienda de la tesis.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se tuvo:

Método general: Inducción y deducción. Método específico: Análisis y síntesis.

Se empleó Estadística descriptiva, a fin de sintetizar la información recabada, plasmándose con figuras y tablas; de igual manera, se desarrolló el proceso de toda la información con apoyo de Excel y el SPSS.

Generación de tablas.

Imágenes con datos históricos.

Estadística inferencial: se utilizó algunos elementos de estadística, para exponer la legalidad de la Tesis.

Para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis se utilizó el SPSS V.25.

Shapiro - Wilk con significancia al 5%, a fin de establecer si los números que se obtuvieron estuvieron distribuidos de forma normal o no.

Para comprobar la correlación entre las variables de la tesis, empleamos a Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Este estudio se realizó de manera responsable y honesta, tanto en lo concerniente a lo teórico como en la metodología, la investigación es veraz y real, acopiada de la escena real acorde a lo sucedido, buscando como fin distintivo el académico.

- Se tuvo cuidado con la identificación de los trabajadores de la empresa financiera de Trujillo y se procedió de manera ética, siendo discretos, prudentes y brindando autonomía para la intervención de cada sujeto de la muestra, operando, también, con prudencia la data alcanzada por la empresa.
- Reserva: La data que se consiguió, y no fue pública, no ha sido ni será difundida para propósitos diferentes a los académicos.
- Aprobación informada: Se solicitó al jefe de agencia de la empresa financiera de Trujillo, la autorización para la aplicación de instrumentos y ejecutar la tesis.
- Libre colaboración: Se tuvo en cuenta el consentimiento informado de los encuestados que apoyaron este trabajo sin presión alguna, se les transmitió motivación y sensibilizó informándoles la relevancia de la Tesis.
- Anonimidad: No se difundió la identidad de los que completaron la encuesta.

#### IV. RESULTADOS

Se analizan en función a los objetivos propuestos; utilizando para tal propósito estadística inferencial. Esto con la finalidad de Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. Se plasman en las siguientes tablas:

**Tabla 1**

*Correlación entre las variables de estudio*

		Gestión del Talento Humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,733
		N	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,733
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

En la tabla 1, con una confianza del 95%, el valor de Rho de Spearman es = 0,733 y Sig. = 0,001 < P = 0,05. Lo que nos refleja que hay relación positiva y significativa entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral, del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

## En relación a los objetivos específicos

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 2**

*Correlación entre la dimensión admisión y el desempeño laboral*

		Dimensión Admisión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Dimensión Admisión	Sig. (bilateral)	,711
		N	30
		Coeficiente de correlación	,711
	Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

Vemos en la tabla, que con una confianza del 95%, el valor de correlación de Rho de Spearman es = 0,711 y Sig. = 0,001 < P = 0,05. Lo cual nos refleja que existe relación positiva y significativa entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 3**

*Correlación entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral*

		Dimensión Aplicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Aplicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,645
		N	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,645
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

Se visualiza en la tabla, que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,645 y Sig. = 0,001 < P = 0,05, con una confianza del 95%. Lo cual nos corrobora que, si hay relación positiva y significativa entre la dimensión Aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 4**

*Correlación entre la dimensión Compensación y el desempeño laboral*

		Dimensión Compensación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Compensación	Coeficiente de correlación	1,000 ,525
		Sig. (bilateral)	. ,001
		N	30 30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,525 1,000
		Sig. (bilateral)	,001 .
		N	30 30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

En la tabla 4, apreciamos que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,525 y Sig. = 0,001 < P = 0,05, con una confianza del 95%. Lo cual significa que la relación es positiva y significativa entre la dimensión Compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión Desarrollo y el desempeño laboral*

		Dimensión desarrollo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,641
		N	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,641
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

Se visualiza en la tabla 5, que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,641 y Sig. = 0,001 < P = 0,05, con una confianza del 95%. Ello significa que la relación es positiva y significativa entre la dimensión Desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa.

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión Mantenimiento y el desempeño laboral*

		Dimensión mantenimiento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Mantenimiento	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,587
		N	30
Desempeño Laboral	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,587
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

Podemos apreciar en la tabla anterior, que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,587 y Sig. = 0,001 < P = 0,05 con una confianza del 95%. Lo que significa que la relación existente es positiva y significativa entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa.

Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral*

		Dimensión Evaluación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,499
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30

*Nota: Datos extraídos del SPSS V.25*

Vemos en la tabla 7, que sí existe relación positiva y significativa entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, ya que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,499 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.

## V. DISCUSIÓN

En los resultados que se han encontrado, se ha podido confirmar que, conforme al coeficiente de Rho de Spearman, sí existe relación positiva y significativa entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral, del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022, y ello se alinea a lo investigado por Muñoz (2020) quien infiere que *la Gestión del Talento Humano, influye en el desempeño laboral del personal administrativo de una institución*. Asimismo, es coherente con la investigación de Granda (2021) puesto que este investigador llega a inferir que *las variables se relacionan de manera positiva y moderada*, y lo que suceda con una impacta positivamente o de manera directa en la otra. Lo propio sucede con la investigación de Espinoza & Montalvo (2021), quien sostiene al finalizar su investigación que *la gestión del talento humano influye positiva y significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad de estudio*. Asimismo, que *el conocimiento, las habilidades y la actitud del trabajador influye en el desempeño*. Asimismo, lo investigado por Quezada & Seminario (2021) quien llegó a concluir que *estas variables sí se correlacionan entre sí, es decir, lo que afecta a una lo hará en el mismo sentido a la otra; en ese contexto, una gestión eficiente del talento humano, incrementará positivamente el desempeño laboral*. Por su parte, es importante mencionar también a Capelli y Keller (2014) citados por Aguilar (2020) quienes infieren que *el Talento Humano no solamente está vinculado a los esfuerzos de los colaboradores, además, a diferentes elementos que se posee en las acciones que desarrolla, es decir, sus aptitudes, potencialidades, destrezas*.

Por otro lado, en la investigación tuvimos como resultado que existe relación positiva y significativa entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa. En ese sentido, Bravo (2015), *menciona que la dimensión admisión, abarca reclutamiento y selección de individuos, la cual se desarrolla en la mayoría de organizaciones*. Por su parte, Flores (2017) manifestó que *en este sector la gestión ineficiente hace aflorar una cadena de debilidades como no contar con especialistas que atraigan personas idóneas para surtir el proceso selectivo, presentan falencias respecto a la orientación,*

*evaluación y seguimiento de los colaboradores, ello repercute de manera negativa en la calidad que brinda el servicio.* No obstante, si ésta no se realiza de manera eficiente, los resultados serían perjudiciales para la empresa al no asegurar colaboradores con el perfil y experiencia idóneos para el trabajo a desarrollar. En ese sentido, además, y dada las respuestas del instrumento de encuesta aplicado, pudimos ver que, de acuerdo a las frecuencias de respuestas por parte de los encuestados, doce de ellos consideran que solo a veces la empresa financiera de Trujillo, promueve procedimientos de reclutamiento y selección que favorecen la retención de talentos, seis considera que casi nunca. Asimismo, trece de los encuestados considera que esta institución, Casi siempre promueve procesos de reclutamiento interno que propician y facilitan oportunidades para que el personal pueda ascender, ocho considera que esto sucede solo a veces; en tanto, nueve consideran que siempre sucede ello en la empresa. Por su parte, once, creen que la empresa Siempre realiza procesos de selección con respeto a los valores de la empresa, ocho creen que esto sucede siempre y en tanto, ocho considera que a veces.

Asimismo, se pudo verificar la relación entre la dimensión Aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es directa y fuerte. En ese sentido, es Campo y Santos (2019) quien llega a concluir que *la Gestión del Talento encuentra los más altos valores en los profesionales, científicos y técnicos que desarrollan sus funciones alineadas a sus perfiles y ello mejora cuando tienen procesos de inducción al ingresar a la empresa.* Asimismo, Casana y Carhuancho (2019) mencionaron que *el recurso humano debe estar comprometido en asumir nuevos retos, centrarse en buscar y encontrar soluciones que fortalezcan el valor humano como competidor y colaborador.*

Los resultados también nos reflejaron que la dimensión Compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 se correlacionan fuertemente. Mejía, Bravo y Montolla (2016) indicaron en su estudio, que la dimensión compensación *abarca los incentivos al personal, las recompensas y remuneración al personal. Si la gestión del*

*talento humano, incentiva con remuneración o motivación de otra índole, es muy probable que ello influya de manera favorable en su desempeño.* Además, el colaborador motivado e incentivado podría generar y tener niveles mayores de productividad lo cual favorecería directamente a la empresa. En esta parte podemos citar lo reflejado en las respuestas por parte de los encuestados, donde cuatro de ellos considera que la empresa, Nunca compensa los tiempos extras de trabajo de manera adecuada para el trabajador, en tanto, trece cree que casi siempre y dos siempre. Cuatro, considera que Nunca compensa los tiempos extras de trabajo de manera adecuada para el trabajador, en tanto, trece cree que casi siempre y dos siempre. Asimismo, ocho de los encuestados considera que a veces los reconocimientos a sus trabajadores influyen en el logro de las metas de cada uno de éstos, en tanto, doce considera que ello sucede Siempre y diez Casi siempre. Ocho de los encuestados, considera que a veces el desempeño de los trabajadores propicia un efecto de calidad en los productos y servicios de la misma, en tanto, trece considera que ello sucede Siempre y nueve Casi siempre.

También se pudo comprobar que la dimensión Desarrollo y el desempeño laboral de la empresa financiera se relacionan de manera positiva y fuerte. *Ello está alineado a lo estudiado por Castro & Delgado (2020), quien, en su investigación, llegó a concluir que hay una gestión aceptable del talento humano y del desempeño laboral, resaltando las capacitaciones y estímulos para desarrollarlos profesionalmente, que lleva a cabo la entidad.* En esta parte también, es importante indicar que, de acuerdo a los resultados, dos de los encuestados considera que en la empresa Nunca los programas de capacitación se orientan de acuerdo a las funciones que realizan, en tanto, ocho cree que casi siempre y siempre. Por otro lado, catorce considera que a veces evalúa con objetividad las tareas desarrolladas por los trabajadores, en tanto, solo cuatro considera que ello sucede Siempre y doce Casi siempre, sin duda alguna, respuestas muy dispersas, lo que refleja que el beneficio de las capacitaciones no está llegando de la forma más adecuada a todo el personal de la empresa. También, Rincón, Toscano & Trujillo (2021) concluyeron en su investigación que, *sin apoyo tecnológico, adecuados salarios, e incentivos, la*

*gestión no será eficiente ni suficiente para generar un adecuado clima y desempeño laboral.* En esta parte, también es oportuno citar lo inferido por Ferreiro, Del Campo y Santos (2019) en cuya investigación llegaron a concluir que la Gestión del Talento encuentra los más altos valores en los profesionales, científicos y técnicos.

De igual manera, se comprobó que la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral en la empresa financiera de Trujillo, 2022 se relacionan de manera fuerte y directa. Luna & Erazo (2020) llegaron a inferir que *con un correcto modelo de gestión que priorice una eficiente contratación de personal, que de garantía de permanencia en la empresa y con ello sea estable, reduciendo la alta rotación, y acrecentando su compromiso laboral, resulta en un mejor desempeño por cuanto un colaborador comprometido con los fines de la empresa rinde más y mejor, haciéndolo más eficiente y productivo.* Es importante, tener presente en este punto, la investigación de Alarcón (2021) quien tuvo como conclusión principal, que, *si bien las variables se correlacionan, éstas responden a estímulos marcados como recompensas, bonificaciones y buen clima laboral, lo cual mejora el desempeño de los colaboradores.*

Asimismo, se corroboró que trece de los encuestados considera que, a veces cuenta con la cooperación del jefe para obtener efectos con menos recursos y tiempo en la empresa, en tanto, solo nueve considera que ello sucede Siempre y ocho Casi siempre. Por su parte, once de los encuestados considera que, a veces la empresa provee recursos que facilitan el cumplimiento óptimo de las tareas desarrolladas, en tanto, once considera que ello sucede Siempre y seis Casi siempre.

Además, pudimos corroborar que la relación es positiva y fuerte entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal en la empresa. Mora y Mariscal (2019) dedujeron que *la dimensión evaluación, incluye las evaluaciones de personas y la supervisión a las mismas.* En ese sentido, consideramos que las entidades que llevan adecuadamente y de manera

periódica las evaluaciones a su personal, no solo podrán advertir posibilidades de mejora, sino, además, que colaborador podría estar necesitando o requiriendo algún tipo de capacitación para fortalecer sus capacidades, y con ello contribuir a los propósitos de la compañía.

Hemos podido ver que cuando la gestión del talento humano es adecuada y eficiente, influye favorablemente en los niveles de desempeño laboral, ello se fundamenta en las conclusiones de diversos estudios llevados a nivel internacional, nacional y local.

En suma y tras analizar los resultados, nos alineamos a lo investigado por Castañeda (2019) quien llegó a concluir, que *efectivamente el gestionar de manera óptima al recurso más valioso de una corporación tendrá un efecto claro, directo y positivo en no sólo el desempeño, sino también en el rendimiento de cada colaborador, lo que bien conducido, conllevará a indicadores óptimos de productividad.* Además, lo investigado por Barron (2021) quien finalmente llegó a inferir que *existe correlación alta y significativa entre las variables de estudio. Los colaboradores son un recurso interno que tiene un rol muy relevante en la empresa, y su desempeño se basa en una eficiente gestión del talento humano.* Asimismo, consideramos oportuno plasmar lo investigado por Villaverde (2020) quien buscó establecer si existe relación entre gestión del talento humano y desempeño en el trabajo por parte de colaboradores de un Centro de Salud en el contexto de Covid-19, *llegando a concluir que las variables se correlacionan de manera directa y significativa.*

En el caso de la organización objeto de estudio, como lo es la empresa financiera de Trujillo, existen indicadores positivos de la gestión del talento humano, no obstante, aún se observan cifras o estadísticas bajas, que se necesitan ser atendidas o tomadas en cuenta a fin de mejorarlas y/o corregirlas, puesto que si no se hace ello pueden complicarse o expandirse hasta generar fuga de talentos o clima laboral inadecuado con afectación probablemente a la productividad y rendimiento de los colaboradores, que está muy ligado a lo que se conoce como desempeño laboral.

Hemos podido corroborar a partir de los resultados alcanzados, que una gestión de talento humano adecuada, tiene procedimientos implementados de reclutamiento y selección de personal eficientes, que propicien oportunidades de ascenso y crecimiento al interno de la empresa. Ello ligado a planificar y enmarcar las actividades en metas claras, objetivos reales y factibles de cumplir. Asimismo, en compensar tiempos de trabajo extras, oportunidades de hacer líneas de carrera, evaluaciones objetivas, capacitaciones acordes a las funciones que realiza y cambios normativos.

Por lo expuesto, y tras contrastar la hipótesis, consideramos que la misma se cumple ya que, existe una relación positiva y significativa entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral, del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación positiva y significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa Caja Piura, Sede Trujillo, 2022, el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es = 0,733 y Sig. = 0,001 < P = 0,05 con una confianza del 95%.
2. La relación que existe entre la dimensión Admisión y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,711 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.
3. La relación que existe entre la dimensión Aplicación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,645 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.
4. La relación que existe entre la dimensión Compensación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,525 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.
5. La relación que existe entre la dimensión Desarrollo y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,641 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.
6. La relación que existe entre la dimensión Mantenimiento y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,587 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.

7. La relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, ya que, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman, con una confianza del 95%, el valor del coeficiente de correlación es = 0,499 y Sig. = 0,001 < P = 0,05.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la persona responsable de la Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces en la entidad, a ejecutar un trabajo en equipo con la Alta Dirección, a fin de diagnosticar el estado situacional anualmente, contribuyendo en mejoras con la gestión.
2. Al responsable de la Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces en la entidad, a fomentar y ejecutar el Plan de capacitación en temas necesarios, actualizados en tecnología y de vanguardia, que contribuya con la gestión del talento humano y en consecuencia con el desempeño laboral.
3. Al responsable de la Gestión del Talento Humano o quien haga sus veces en la entidad, a fomentar, desarrollar y cumplir con un Plan de capacitación en Organización y dirección que contribuya con lograr la eficiencia en la misma.
4. Al gerente de agencia, a fomentar, desarrollar y cumplir con la admisión, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y evaluación de la gestión del talento humano, tomando en cuenta los resultados arribados en la presente Tesis.
5. A la comunidad estudiantil, tanto de pre como de posgrado de la Universidad, asimismo, a investigadores, de maestría de menciones similares, a profundizar este tipo de estudios en otras entidades o de distinto rubro, para medir el nivel de las variables estudiadas en la presente investigación.

## REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2020) *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Empresa Financiera Efectiva de Trujillo – 2020*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú.
- Alarcón, C. (2021) *Relaciones entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Callao, 2021*. (Tesis de segunda especialidad médica). Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4597>
- Alles, M., (2015). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión de competencias. (2º. ed.). Buenos Aires: Editorial Granica.
- Arrainz, I., Chiapello, M., Yáñez – Pagans, P. (2022, 28 de enero). *¿Cómo ha afectado la pandemia el acceso al crédito en América Latina y el Caribe?* <https://idbinvest.org/es/blog/impacto-en-el-desarrollo/como-ha-afectado-la-pandemia-el-acceso-al-credito-en-america-latina-y>
- Banco Mundial [BM]. (2021, 17 de febrero). Como la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>.
- Bendezú-Pacífico, Karen I. (2020). Management of human talent and the job satisfaction of workers from a private educational institution. *Investigación Valdizana*, 14(1),22-28. [fecha de Consulta 30 de junio de 2022]. ISSN: 1994-1420. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586062237004>
- Bizneo (2022) *Desempeño laboral: ¿qué aspectos evaluar?* <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Barron, E. (2021) *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los empleados de la empresa House Bussines S.A.C., Trujillo, 2021*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84945>
- Bonilla, S. y Medina, V. (2014). La transferencia de conocimiento para el proceso de talento humano de las mis pymes mediante las empresas simuladas. *Cisti – Iberian Conference on Information Systems & Technologies*. 194-199.

- Bravo, M., (2015). *La gestión del talento, un talento necesario para la gestión. Universidad Nacional de la Plata (Buenos Aires, Argentina)*. Revista Investigación Joven, 2(1), 47-48.  
<https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506>
- Brunner, J. y Elacqua, G. (2015). Capital Humano en Chile. Recuperado de: [file:///C:/informe\\_capital\\_humano\\_chile\\_brunner.pdf](file:///C:/informe_capital_humano_chile_brunner.pdf).
- Cabero, A. y Llorente, M. (2013). *The Expert's Judgment Application as a Technic Evaluate Information and Communication Technology (ICT)*. Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, 7(2), 11-22. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4857163>
- Campodónico, S. (2020) *Retos de la gestión del talento en tiempos de crisis*. Artículo publica en radio Programa del Perú, el 30 de julio de 2020. <https://rpp.pe/columnistas/silviacampodonico/retos-de-la-gestion-del-talento-en-tiempos-de-crisis-noticia-1283421>
- Carriel, R., Barros, C. y Fernández, F. (2015). Quality management and control system: ISO 9001:2015 standard. Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento, 2(1), 625-644. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
- Casado, J., (2019). From performance appraisal to performance recognition. Revista Harvard Deusto business review, 3(290), 46-58. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6943292>
- Casana, K., & Carhuacho, I. (2019) *Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú*. Atas CIAIQ2019 Investigación Cualitativa en Ciencias Sociales // Volumen 3. [www.ciaiq.org](http://www.ciaiq.org). <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991/1927>
- Castañeda, B. (2019) *Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal.  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, K., & Delgado, J. (2020) *Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral. Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*. Artículo científico. Vol. 4 Número 2. Universidad César Vallejo. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Castro, K., Luna, K. & Erazo, J. (2020) en su Artículo: Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. Universidad Católica de Cuenca. Ecuador. Vol. 22 Núm. 1 (2020): Enero - abril 2020  
<http://ojs.urbe.edu/index.php/telos/issue/view/298>
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Management of human talent in work performance. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107)
- Chávarry-Ysla, Patricia del Rocío, & Cabrera-Cabrera, Xiomara, & Checa-Llontop, Luis A. (2020). Human talent management strategy to improve job performance in a bank. *Investigación Valdizana*, 14(4),188-197. [fecha de Consulta 30 de junio de 2022]. ISSN: 1994-1420. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=586066112002>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Colcha, J., Tapia, L., Romero, M. & Chiriboga, P. (2021) *Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A.*  
<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2890>
- Decreto de Urgencia N° 038-2020 *Decreto de Urgencia que establece medidas complementarias para mitigar los efectos económicos causados a los trabajadores y empleadores ante el Covid-19 y otras medidas*. Publicado en el Diario Oficial El Peruano el 14 de abril de 2020. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-complementarias-pa-decreto-de-urgencia-n-038-2020-1865516-3/>
- Delpueche, S. (2021) *Cómo gestionar recursos humanos con la pirámide de Maslow*. <https://factorialhr.es/blog/piramide-maslow-rrhh/>

- Espinoza, K., Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de Covid*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10409>
- Flores, L. (2017). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del Sur del Perú, periodo 2015- 2016*. Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Vol. 6 (4), 348-361. <https://doi.org/10.26788/riepg.v6i4.130>
- Ferreiro-Seoane, Francisco Jesús, Campo Villares, Manuel Octavio Del, & Camino-Santos, Marta. (2019). *La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España*. Contaduría y administración, 64(3), e114. Epub 19 de agosto de 2020. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>
- George y Mallery (1995) *Cronbach's Alpha Reliability Coefficient*.
- Granda, N. (2021) *Gestión de talento humano y estilo de liderazgo en BESALCO PERÚ SAC en tiempos de pandemia COVID19*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74817>
- Hernández, S; Fernández, C. & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mac Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2020, agosto). Nota de Prensa N° 128. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-128-2020-inei.pdf>
- Jara Martínez, Antonio Miguel, & Asmat Vega, Nicanor Segismundo, & Alberca Pintado, Nancy Elizabeth, & Medina Guzmán, Jessica Julissa (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83),740-760. [fecha de Consulta 3 de julio de 2022]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>.

- Jerico, P. (2019). *Gestión del talento humano*. Madrid. Printice Hall. Pearson Educación.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Behavioral Research*. Cuarta Edición. México: McGraw Hill.
- Luna Altamirano, Kléber Antonio, & Erazo Álvarez, Juan Carlos, & Castro Vivar, Karla Verónica (2020). Human Talent Management for work improvement in Solidarity Bank. *Telos*, 22(1),184-203. [fecha de Consulta 23 de Junio de 2022]. ISSN: 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99362098020>
- Mejía, A., Bravo, M. y Montolla, A. (2016). *Human talent factor in the organizations*. Universidad de San Buenaventura. (Cáliz, Colombia). *Revista de ingeniería industrial*, 34(1), 2-11 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4786562>
- Mendoza, A. & Plasencia, F. (2022) *Organización informal y la gestión del talento humano de gerencia de personal, Municipalidad Provincial de Trujillo – 2021*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8734>.
- Mucha, L. (2018) *Métodos Validez y Confiabilidad de Instrumentos de Investigación: Aplicación Informática* (Spanish Edition). Ed. Académica Española.
- Muñoz, L. (2020) *Análisis del desarrollo de la gestión del talento humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital del IESS de Babahoyo*. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/2050>
- Noguez, O. (2020) *Talent management in times of COVID-19 explained with revealing data*. <https://www.merca20.com/la-gestion-de-talento-en-tiempos-de-covid-19-explicada-con-reveladores-datos/>
- Pariaton, R. (2020) *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Trujillo – 2020*. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53549>
- Puerto, D. (2016). *Globalization and entrepreneurial growth through internationalization strategies*. *Revista científica Pensamiento y Gestión*.

(Colombia), 2(28), 115-143. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1025/4971>

Quezada, L. & Seminario, C. (2021) *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de un hospital público de Trujillo, 2021*. Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84420>

Quintana, V. (2020) Collective bargaining in times of pandemic. <https://www.forbes.com.mx/negociacion-colectiva-en-tiempos-de-pandemia/>

Rincón, N., Toscano, N. & Trujillo, C. (2021) *Characterization of the reference practices for the management of human talent in the health sector of the municipality of Bucaramanga framed in COVID19 - SARS-CoV-2*. Unidades Tecnológicas de Santander. Bucaramanga, Colombia. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8243>

Robbins, S. y Coulter, M. (2014), *Administration*. (12.a ed.). México: Editorial Prentice Hall. [https://www.academia.edu/29083935/Administracion\\_libro\\_12\\_edicion](https://www.academia.edu/29083935/Administracion_libro_12_edicion).

Ubillús, L. (2020) *Gestión del talento humano en el contexto Covid-19*. USAT. <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-del-talento-humano-en-el-contexto-covid-19/>

Villaverde, F. (2020) *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del Centro de Salud Conde de la Vega Baja, Contexto COVID 19 – Lima.2020*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Callao – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73270>

Yong, N. (2020) *La fortaleza del talento humano en tiempos de COVID-19*. Brújula de gestión empresarial. Artículo de Diario Gestión, publicado el 07 de mayo de 2020. <https://gestion.pe/blog/brujula-de-gestion-empresarial/2020/05/la-fortaleza-del-talento-humano-en-tiempos-de-covid-19.html>

## ANEXOS

### Anexos 1: Matriz de operacionalización de la variable independiente.

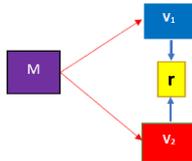
Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del Talento Humano.	Bravo (2015), citado por Aguilar (2020), menciona que, la gestión del talento humano es el área que mantiene una disciplina, persiguiendo el logro de los objetivos de la organización, través de la estructura, participación y esfuerzo del potencial humano.	Es la forma como se medirá la variable, que, para el presente estudio, será a través de una escala de medición ordinal con puntuaciones de: - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Regular (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1)	Admisión	• Reclutamiento	Ordinal
				• Selección	
			Aplicación	• Inducción	
				• Perfil del puesto	
			Compensación	• Incentivos	
				• Recompensas	
				• Remuneración	
			Desarrollo	• Desarrollo profesional	
				• Diseño de capacitación	
				• Implementación de capacitación	
				• Evaluación de la capacitación.	
			Mantenimiento	• Relaciones interpersonales	
				• Higiene y Seguridad en el trabajo	
			Evaluación	• Evaluación de personas	
• Supervisión laboral					

**Matriz de operacionalización de la variable dependiente.**

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	Robbins y Coulture (2014) Expresan que se define como las habilidades y capacidades que posee una persona para realizar las funciones y actividades en forma efectiva y en el tiempo esperado, favoreciendo a la organización en el logro de los objetivos planteados.	Es la forma como se medirá la variable, que para el presente estudio será a través de la escala de medición ordinal con puntuaciones de: - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Regular (3) - Casi nunca (2) - Nunca (1)	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo invertido</li> <li>• Capacidad de mano de obra</li> <li>• Resultad esperado</li> </ul>	Ordinal
			Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolver problemas</li> </ul>	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas y objetivos.</li> </ul>	
			Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> </ul>	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	

## Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal administrativo de una empresa financiera de Trujillo - 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa financiera de Trujillo, 2022?, PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?, PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo del personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022? PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022? Y PE6: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación y el</p>  <p>FICHA TÉCNICA.docx</p> <p>desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> OE1: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión admisión y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. OE2: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión aplicación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022, OE3: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión compensación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. OE4: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. OE5: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión mantenimiento y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022. OE6: Establecer cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Si existe una relación positiva y significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> HE1: La relación que existe entre la dimensión Admisión y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. H2: La relación que existe entre la dimensión Aplicación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. H3: La relación que existe entre la dimensión Compensación y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa, H4: La relación que existe entre la dimensión Desarrollo y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. H5: La relación que existe entre la dimensión Mantenimiento y desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa. H6: La relación que existe entre la dimensión Evaluación y el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa financiera de Trujillo, 2022 es significativa.</p>	<p><b>V1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> <b>Dimensiones:</b> Admisión Aplicación Compensación Desarrollo Mantenimiento Evaluación</p> <p><b>V2: DESEMPEÑO LABORAL</b> <b>Dimensiones:</b> Eficiencia Iniciativa Eficacia Calidad.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Según del fin que persigue: aplicada. Según el alcance: Correlacional. <b>Diseño de investigación</b> No experimental, de alcance descriptiva correlacional.</p>  <p><b>Dónde:</b> M = Muestra V<sub>1</sub> = Observación Variable 1 V<sub>2</sub> = Observación variable 2 r = relación entre variables.</p> <p><b>Población-muestra:</b> Población 30 al igual que la muestra que se obtiene por muestreo no probabilístico y conveniencia de la investigación, siendo de 30 colaboradores de la financiera, Trujillo a quienes se les aplicara ambos cuestionarios.</p> <p><b>Técnicas de análisis de datos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva.</li> <li>• Estadística inferencial.</li> <li>• Se utilizará el SPSS para procesar encuesta y resultados.</li> </ul>

Elaboración: Propia

### Anexo 3: Instrumento de Investigación

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que responda a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal administrativo de una empresa financiera Trujillo - 2022**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que apelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta:

- Nunca - Casi Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre.

#### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Trujillo Monzón, Isaac Junior**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión 1: Admisión de personas</b>					
1. Considera que existen procedimientos implementados de reclutamiento y selección que favorece a la retención de talentos.					
2. Considera que el procedimiento de selección implementado en la organización es en base al talento.					
3. Los procesos de reclutamiento interno facilitan las oportunidades de ascenso del personal en general.					
4. Los procesos de reclutamiento externo facilitan la captación de colaboradores que aporten con mayor creatividad e innovación.					
5. Considera que el proceso de selección se realiza respetando los valores institucionales.					
<b>Dimensión 2: Aplicación de personas</b>					
6. Considera que el proceso de inducción permite realizar adecuadamente sus funciones en el puesto asignado.					
7. Considera que posee la capacidad de planificar, implementar procesos enmarcados a las metas establecidas por la organización.					
8. Frente a cada situación que se presente en la compañía empleo estrategias que son reconocidas por sus resultados.					
9. Considera que las funciones a cumplir están relacionadas con su puesto de trabajo.					
<b>Dimensión 3: Compensación de personas</b>					
10. Considera que existe en la institución una política remunerativa adecuada.					
11. Considera que la organización brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo para su persona.					

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
12. Considera que la labor realizada en mi puesto es reconocida por la organización.					
13. Compensan los tiempos realizados fuera del horario de trabajo adecuadamente.					
<b>Dimensión 4: Desarrollo de personas</b>					
14. Se basan en competencias las oportunidades de línea de carrera que ofrece la empresa.					
15. Considera que los proyectos de programas de capacitación son orientados en función al puesto que desempeña.					
16. Permiten los procesos de evaluación desarrollar o reforzar nuevas competencias.					
17. Considera que la organización muestra preocupación e iniciativa por la calidad de vida en el trabajo.					
<b>Dimensión 5: Mantenimiento de personas</b>					
18. Relaciona adecuadamente con sus compañeros de trabajo y demás personas con quienes interactúa a diario dentro de su ambiente de trabajo.					
19. Considera que mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los jefes y directivo.					
20. Considero que los protocolos y procedimientos de seguridad de salud ocupacional están debidamente establecidos.					
21. Reconoce los puntos de riesgo ocupacional de la organización.					
<b>Dimensión 6: Evaluación de personas</b>					
22. Identifican el rendimiento y necesidades que tiene el trabajador para el cumplimiento de los objetivos, a través de las evaluaciones que realiza la empresa.					
23. Evalúan el desempeño de mis tareas siguiendo criterios con objetividad.					
24. Responden los criterios establecidos para la evaluación de mis tareas a los resultados esperados.					
25. Considera que los procesos de evaluación y seguimiento al personal facilitan retroalimentación y oportunidades de capacitación.					
26. Considera que existe una supervisión constante por parte de los jefes de la empresa financiera.					

Fuente: Aguilar (2020), adaptado por Trujillo (2022).

Gracias por su colaboración

**Anexo 4: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión del Talento Humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Considera que existen procedimientos implementados de reclutamiento y selección que favorece a la retención de talentos.							
1	Considera que el procedimiento de selección implementado en la organización es en base al talento.	x		x		x		
2	Los procesos de reclutamiento interno facilitan las oportunidades de ascenso del personal en general.	x		x		x		
3	Los procesos de reclutamiento externo facilitan la captación de colaboradores que aporten con mayor creatividad e innovación.	x		x		x		
4	Considera que el proceso de selección se realiza respetando los valores institucionales.	x		x		x		
5	<b>DIMENSIÓN Aplicación de personas</b>	x		x		x		
	Considera que el proceso de inducción permite realizar adecuadamente sus funciones en el puesto asignado.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera que posee la capacidad de planificar, implementar procesos enmarcados a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
7	Frente a cada situación que se presente en la compañía empleo estrategias que son reconocidas por sus resultados.	x		x		x		
8	Considera que las funciones a cumplir están relacionadas con su puesto de trabajo.	x		x		x		
9	<b>DIMENSIÓN Compensación de personas</b>	x		x		x		
	Considera que existe en la institución una política remunerativa adecuada.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera que la organización brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo para su persona.	x		x		x		

11	Considera que la labor realizada en mi puesto es reconocida por la organización.	x		x		x		
12	Compensan los tiempos realizados fuera del horario de trabajo adecuadamente.	x		x		x		
13	<b>DIMENSIÓN Desarrollo de personas</b>	x		x		x		
	Se basan en competencias las oportunidades de línea de carrera que ofrece la empresa.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Considera que los proyectos de programas de capacitación son orientados en función al puesto que desempeña.	x		x		x		
15	Permiten los procesos de evaluación desarrollar o reforzar nuevas competencias.	x		x		x		
16	Considera que la organización muestra preocupación e iniciativa por la calidad de vida en el trabajo.	x		x		x		
17	<b>DIMENSIÓN Mantenimiento de personas</b>	x		x		x		
	Relaciona adecuadamente con sus compañeros de trabajo y demás personas con quienes interactúa a diario dentro de su ambiente de trabajo.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Considera que mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los jefes y directivo.	x		x		x		
19	Considero que los protocolos y procedimientos de seguridad de salud ocupacional están debidamente establecidos.	x		x		x		
20	Reconoce los puntos de riesgo ocupacional de la organización.	x		x		x		
21	<b>DIMENSIÓN Evaluación de personas</b>	x		x		x		
	Identifican el rendimiento y necesidades que tiene el trabajador para el cumplimiento de los objetivos, a través de las evaluaciones que realiza la empresa.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Evalúan el desempeño de mis tareas siguiendo criterios con objetividad.	x		x		x		

23	Responden los criterios establecidos para la evaluación de mis tareas a los resultados esperados.	x		x		x	
24	Considera que los procesos de evaluación y seguimiento al personal facilitan retroalimentación y oportunidades de capacitación	x		x		x	
25	Considera que existe una supervisión constante por parte de los jefes de la empresa financiera.	x		x		x	
26	Considera que existen procedimientos implementados de reclutamiento y selección que favorece a la retención de talentos.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Ciudad Fernández Pablo Ricardo      **DNI: 17873919**

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración / Maestro en Gestión del Talento Humano

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 18 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión del Talento Humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Admisión de personas</b>							
1	Considera que existen procedimientos implementados de reclutamiento y selección que favorece a la retención de talentos.	x		x		x		
2	Considera que el procedimiento de selección implementado en la organización es en base al talento.	x		x		x		
3	Los procesos de reclutamiento interno facilitan las oportunidades de ascenso del personal en general.	x		x		x		
4	Los procesos de reclutamiento externo facilitan la captación de colaboradores que aporten con mayor creatividad e innovación.	x		x		x		
5	Considera que el proceso de selección se realiza respetando los valores institucionales.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Aplicación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera que el proceso de inducción permite realizar adecuadamente sus funciones en el puesto asignado.	x		x		x		
7	Considera que posee la capacidad de planificar, implementar procesos enmarcados a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
8	Frente a cada situación que se presente en la compañía empleo estrategias que son reconocidas por sus resultados.	x		x		x		
9	Considera que las funciones a cumplir están relacionadas con su puesto de trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Compensación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera que existe en la institución una política remunerativa adecuada.	x		x		x		
11	Considera que la organización brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo para su persona.	x		x		x		

12	Considera que la labor realizada en mi puesto es reconocida por la organización.	x		x		x		
13	Compensan los tiempos realizados fuera del horario de trabajo adecuadamente.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Desarrollo de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Se basan en competencias las oportunidades de línea de carrera que ofrece la empresa.	x		x		x		
15	Considera que los proyectos de programas de capacitación son orientados en función al puesto que desempeña.	x		x		x		
16	Permiten los procesos de evaluación desarrollar o reforzar nuevas competencias.	x		x		x		
17	Considera que la organización muestra preocupación e iniciativa por la calidad de vida en el trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Mantenimiento de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Relaciona adecuadamente con sus compañeros de trabajo y demás personas con quienes interactúa a diario dentro de su ambiente de trabajo.	x		x		x		
19	Considera que mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los jefes y directivo.	x		x		x		
20	Considero que los protocolos y procedimientos de seguridad de salud ocupacional están debidamente establecidos.	x		x		x		
21	Reconoce los puntos de riesgo ocupacional de la organización.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Evaluación de personas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Identifican el rendimiento y necesidades que tiene el trabajador para el cumplimiento de los objetivos, a través de las evaluaciones que realiza la empresa.	x		x		x		
23	Evalúan el desempeño de mis tareas siguiendo criterios con objetividad.	x		x		x		

24	Responden los criterios establecidos para la evaluación de mis tareas a los resultados esperados.	x		x		x	
25	Considera que los procesos de evaluación y seguimiento al personal facilitan retroalimentación y oportunidades de capacitación	x		x		x	
26	Considera que existe una supervisión constante por parte de los jefes de la empresa financiera.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roncal Carranza Néstor      DNI: 21568609**

**Especialidad del validador: Ingeniero Metalúrgico / Master Business Administration**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 26 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 5: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión del Talento Humano.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Admisión de personas</b>							
1	<b>DIMENSIÓN Admisión de personas</b>	x		x		x		
2	Considera que existen procedimientos implementados de reclutamiento y selección que favorece a la retención de talentos.	x		x		x		
3	Considera que el procedimiento de selección implementado en la organización es en base al talento.	x		x		x		
4	Los procesos de reclutamiento interno facilitan las oportunidades de ascenso del personal en general.	x		x		x		
5	Los procesos de reclutamiento externo facilitan la captación de colaboradores que aporten con mayor creatividad e innovación.	x		x		x		
	Considera que el proceso de selección se realiza respetando los valores institucionales.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	<b>DIMENSIÓN Aplicación de personas</b>	x		x		x		
7	Considera que el proceso de inducción permite realizar adecuadamente sus funciones en el puesto asignado.	x		x		x		
8	Considera que posee la capacidad de planificar, implementar procesos enmarcados a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
9	Frente a cada situación que se presente en la compañía empleo estrategias que son reconocidas por sus resultados.	x		x		x		
	Considera que las funciones a cumplir están relacionadas con su puesto de trabajo.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	<b>DIMENSIÓN Compensación de personas</b>	x		x		x		
11	Considera que existe en la institución una política remunerativa adecuada.	x		x		x		

12	Considera que la organización brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo para su persona.	x		x		x		
13	Considera que la labor realizada en mi puesto es reconocida por la organización.	x		x		x		
	Compensan los tiempos realizados fuera del horario de trabajo adecuadamente.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	<b>DIMENSIÓN Desarrollo de personas</b>	x		x		x		
15	Se basan en competencias las oportunidades de línea de carrera que ofrece la empresa.	x		x		x		
16	Considera que los proyectos de programas de capacitación son orientados en función al puesto que desempeña.	x		x		x		
17	Permiten los procesos de evaluación desarrollar o reforzar nuevas competencias.	x		x		x		
	Considera que la organización muestra preocupación e iniciativa por la calidad de vida en el trabajo.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	<b>DIMENSIÓN Mantenimiento de personas</b>	x		x		x		
19	Relaciona adecuadamente con sus compañeros de trabajo y demás personas con quienes interactúa a diario dentro de su ambiente de trabajo.	x		x		x		
20	Considera que mantienen comunicación permanente con sus compañeros, con los jefes y directivo.	x		x		x		
21	Considero que los protocolos y procedimientos de seguridad de salud ocupacional están debidamente establecidos.	x		x		x		
	Reconoce los puntos de riesgo ocupacional de la organización.	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	<b>DIMENSIÓN Evaluación de personas</b>	x		x		x		
23	Identifican el rendimiento y necesidades que tiene el trabajador para el cumplimiento de los objetivos, a través de las evaluaciones que realiza la empresa.	x		x		x		

24	Evalúan el desempeño de mis tareas siguiendo criterios con objetividad.	x		x		x	
25	Responden los criterios establecidos para la evaluación de mis tareas a los resultados esperados.	x		x		x	
26	Considera que los procesos de evaluación y seguimiento al personal facilitan retroalimentación y oportunidades de capacitación	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [ x ]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Oliver Campos Nathalie Blanco Leonor**      **DNI: 70021379**

**Especialidad del validador:** **Contadora Publica / Doctora en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 28 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 6: Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que responda a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del personal administrativo de una empresa financiera en Trujillo - 2022**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que apelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta:

- Nunca - Casi Nunca - A veces - Casi Siempre - Siempre.

#### Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **Trujillo Monzón, Isaac Junior**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>					
1. Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.					
2. Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.					
3. Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.					
4. Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.					
<b>Dimensión 2: Iniciativa</b>					
5. Realiza las acciones innovadoras con la capacidad de resolución de problemas.					
6. Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.					
7. Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.					
8. Aporta creativamente en la solución de problemas.					
9. Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.					
<b>Dimensión 3: Eficacia</b>					
10. Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.					
11. Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.					

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>Casi Nunca (2)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>Siempre (5)</b>
12. Influye el reconocimiento de las funciones de manera sustancial al logro de las metas individuales.					
13. Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.					
<b>Dimensión 4: Calidad</b>					
14. Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.					
15. Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.					
16. Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad.					
17. Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.					
18. Considera que mi desempeño genera un impacto de calidad en los productos y/o servicios que brinda la organización.					

Fuente: Aguilar (2020), adaptado por Trujillo (2022).

Gracias por su colaboración

**Anexo 7: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Eficiencia</b>							
1	Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.	x		x		x		
2	Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.	x		x		x		
3	Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.	x		x		x		
4	Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Realiza las acciones innovadoras con la capacidad de resolución de problemas.	x		x		x		
6	Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	x		x		x		
7	Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.	x		x		x		
8	Aporta creativamente en la solución de problemas.	x		x		x		
9	Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Eficacia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
11	Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.	x		x		x		

12	Influye el reconocimiento de las funciones de manera sustancial al logro de las metas individuales.	x		x		x		
13	Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.	x		x		x		
15	Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.	x		x		x		
16	Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad.	x		x		x		
17	Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.	x		x		x		
18	Considera que mi desempeño genera un impacto de calidad en los productos y/o servicios que brinda la organización.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Ciudad Fernández Pablo Ricardo      **DNI: 17873919**

**Especialidad del validador:** Licenciado en Administración / Maestro en Gestión del Talento Humano

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 18 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 7: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Eficiencia</b>							
1	Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.	x		x		x		
2	Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.	x		x		x		
3	Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.	x		x		x		
4	Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Realiza las acciones innovadoras con la capacidad de resolución de problemas.	x		x		x		
6	Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	x		x		x		
7	Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.	x		x		x		
8	Aporta creativamente en la solución de problemas.	x		x		x		
9	Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Eficacia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
11	Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.	x		x		x		
12	Influye el reconocimiento de las funciones de manera sustancial al logro de las metas individuales.	x		x		x		

13	Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.	x		x		x		
15	Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.	x		x		x		
16	Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad.	x		x		x		
17	Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.	x		x		x		
18	Considera que mi desempeño genera un impacto de calidad en los productos y/o servicios que brinda la organización.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Roncal Carranza Néstor**      **DNI: 21568609**

**Especialidad del validador:** **Ingeniero Metalúrgico / Master Business Administration**

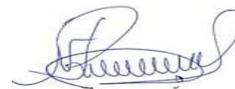
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 26 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 7: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Desempeño Laboral.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN Eficiencia</b>							
1	Considera que existe cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.	x		x		x		
2	Considera que para el desempeño de sus tareas le demanda mayor esfuerzo a diferencia de sus compañeros.	x		x		x		
3	Considera que los recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.	x		x		x		
4	Considera que existe libertad para el desarrollo de sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Iniciativa</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Realiza las acciones innovadoras con la capacidad de resolución de problemas.	x		x		x		
6	Establece nuevas estrategias en forma inmediata para resolver de manera asertiva las tareas de su puesto.	x		x		x		
7	Brinda ideas innovadoras para mejorar los procesos de la organización.	x		x		x		
8	Aporta creativamente en la solución de problemas.	x		x		x		
9	Realiza propuestas innovadoras que evidencien un adecuado desempeño en sus tareas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN Eficacia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera que cumple de manera oportuna con las actividades enmarcadas a las metas establecidas por la organización.	x		x		x		
11	Considera que existe cumplimiento de metas y objetivo para la empresa en base a la capacitación efectuada.	x		x		x		

12	Influye el reconocimiento de las funciones de manera sustancial al logro de las metas individuales.	x		x		x	
13	Considera que la mejora de resultados sobre sus funciones del puesto se basa por la capacitación efectuada.	x		x		x	
	<b>DIMENSIÓN Calidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Considera que los recursos (humanos y financieros) destinados para el desempeño facilitan a cumplir los estándares de calidad.	x		x		x	
15	Considera que existe procedimientos implementados que contribuyen al óptimo desempeño en sus actividades.	x		x		x	
16	Cumple con los procesos de acuerdo a los estándares de calidad.	x		x		x	
17	Considera que las tareas establecidas por la organización están enmarcadas a los estándares de calidad.	x		x		x	
18	Considera que mi desempeño genera un impacto de calidad en los productos y/o servicios que brinda la organización.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Oliver Campos Nathalie Blanco Leonor**      **DNI: 70021379**

**Especialidad del validador:** **Contadora Publica / Doctora en Gestión Pública**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Trujillo, 28 de mayo del 2022**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Anexo 8: Alfa de Cronbach Variable: Gestión del Talento Humano.**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach <sup>a</sup>	N de elementos
-1,198	26

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio negativa entre elementos. Esto viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Podría desear comprobar las codificaciones de elemento.

RELIABILITY  
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020  
 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026  
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

→ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,833	26

Fuente: Print del SPSS – procesamiento de resultados del cuestionario de encuesta.

*Nota: Apreciamos que, para el cuestionario de la variable de la Gestión del Talento Humano, el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,833 por tanto, de excelente confiabilidad.*

## Anexo 9: Alfa de Cronbach Variable: Desempeño Laboral.

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows the output of a Reliability analysis. The command window contains the following text:

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009  
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

The output is titled "Fiabilidad" and "Escala: ALL VARIABLES". It includes a "Resumen de procesamiento de casos" table:

Casos	N		%	
	Válido			
	30		100,0	
Excluido <sup>a</sup>	0		,0	
Total	30		100,0	

Below the table, a note states: "a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento."

The "Estadísticas de fiabilidad" section shows the Cronbach's Alpha coefficient and the number of items:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	18

Fuente: Print del SPSS – procesamiento de resultados del cuestionario de encuesta.

*Nota: Apreciamos que, para el cuestionario de la variable de Desempeño Laboral, el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,767 por tanto, de excelente confiabilidad.*

Anexo 10

Base de datos del cuestionario de la variable Gestión del Talento Humano

Admisión de personas					Aplicación de personas				Compensación de personas				Desarrollo de personas				Mantenimiento de personas				Evaluación de personas					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	2	2	3	5	5	
3	5	5	3	3	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	5	3	4	5	4	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	
3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
2	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	3	2	4	2	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	
3	3	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	3	4	4	4	5	
3	5	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	2	3	4	
2	5	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	3	5	5	4	4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	
4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4	
2	3	4	4	4	4	2	5	2	4	2	5	2	1	2	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	
5	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	
3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4	
5	5	4	3	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	2	4	5	4	2	4	5	4	4	2	4	4	
5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	
5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	
3	4	5	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	5	2	2	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
2	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	2	3	3	1	
4	4	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	
5	4	4	4	4	3	1	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	3	1	4	4	3	2	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	5	
3	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	

**Anexo 11**

**Base de datos del cuestionario de la variable Desempeño laboral**

EFICIENCIA				INICIATIVA					EFICACIA				CALIDAD				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	5
5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	5
5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
5	4	3	3	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3
3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	2	2
3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	3	4
3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3
4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3
5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	4	4	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3
4	4	1	1	2	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	5	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	3	3
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	3	5	3	3
4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3
5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3
3	5	2	2	2	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4
3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4
3	5	3	3	1	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4
3	5	3	3	4	5	4	5	1	3	3	3	5	4	4	3	4	3
4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3

**ANEXO 12**  
**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**FICHA TÉCNICA:**

Nombre:	Cuestionario de Gestión de Talento Humano
Autor:	Maestra en Gestión del Talento Humano Aguilar Fernández, Anggella Esmeli (2020)
Adaptado por:	Trujillo Monzón, Isaac Junior (2022).
Año de edición:	2022
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Admisión de personas D2: Aplicación de personas D3: Compensación D4: Desarrollo de personas D5: Mantenimiento de personas D6: Evaluación de personas.
Ámbito de aplicación:	Una empresa financiera Trujillo, distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.
Administración:	Individual
Duración:	30 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Gestión del Talento Humano y sus dimensiones.
Validez:	Se validará mediante el juicio de tres expertos.
Confiabilidad:	Se obtendrá aplicando el método Alpha de Cronbach Excel, que utiliza como base la tabulación de datos.
Campo de Aplicación:	Personal administrativo de la empresa financiera de Trujillo, distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 26 ítems distribuidos en 6 dimensiones, que se detallan a continuación: D1: Admisión (5 ítems) D2: Aplicación (4 ítems) D3: Compensación (4 ítems) D4: Desarrollo de personas (4 ítems) D5: Mantenimiento de personas (4 ítems) D6: Evaluación de personas (5 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) A veces (3 puntos) Casi Nunca (2 puntos) Nunca (1 punto).
Categorías:	Malo [26-43> Regular [44-87> Buena [87-130>
Subcategorías	Malo [26-43> Regular [44-87> Buena [87-130>

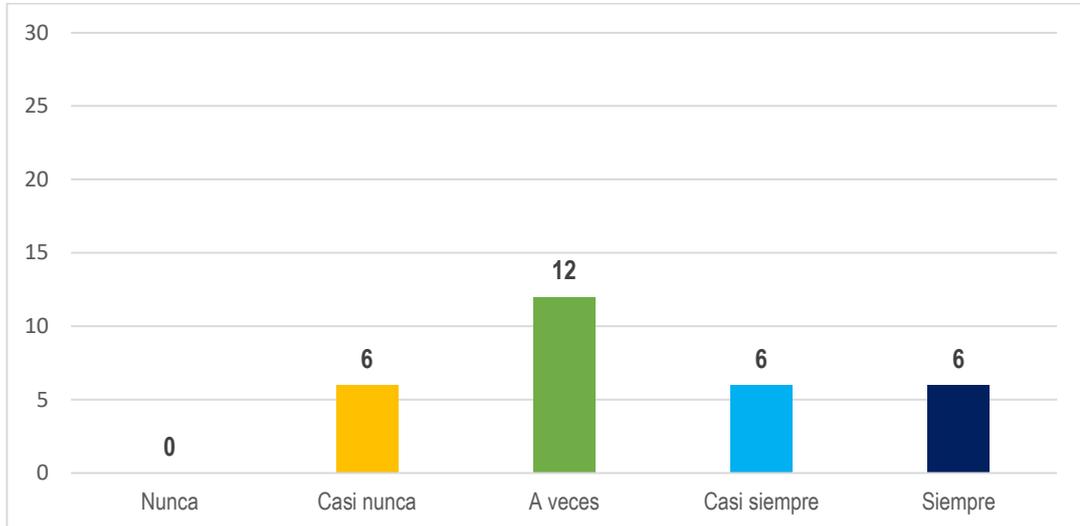
**ANEXO 13**  
**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL.**

FICHA TÉCNICA:	
Nombre:	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor:	Maestra en Gestión del Talento Humano Aguilar Fernández, Anggella Esmeli (2020)
Adaptado por:	Trujillo Monzón, Isaac Junior (2022).
Año de edición:	2022
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Eficiencia D2: Iniciativa D3: Eficacia D4: Calidad
Ámbito de aplicación:	Una empresa financiera Trujillo, distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones.
Validez:	Se validará mediante el juicio de tres expertos.
Confiabilidad:	Se obtendrá aplicando el método Alpha de Cronbach Excel, que utiliza como base la tabulación de datos.
Campo de Aplicación:	Personal administrativo de la empresa financiera de Trujillo, distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad.
Aspectos a Evaluar:	El cuestionario está constituido por 18 ítems distribuidos en 4 dimensiones, que se detallan a continuación: D1: Eficiencia (4 ítems) D2: Iniciativa (5 ítems) D3: Eficacia (4 ítems) D4: Calidad (5 ítems)
Calificación:	Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) A veces (3 puntos) Casi Nunca (2 puntos) Nunca (1 punto).
Categorías:	Malo [18-30> Regular [31-60> Bueno [61-90>
Subcategorías	Malo [18-30> Regular [31-60> Bueno [61-90>

## ANEXO 14

### FIGURAS EN RELACIÓN A LAS PRINCIPALES RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

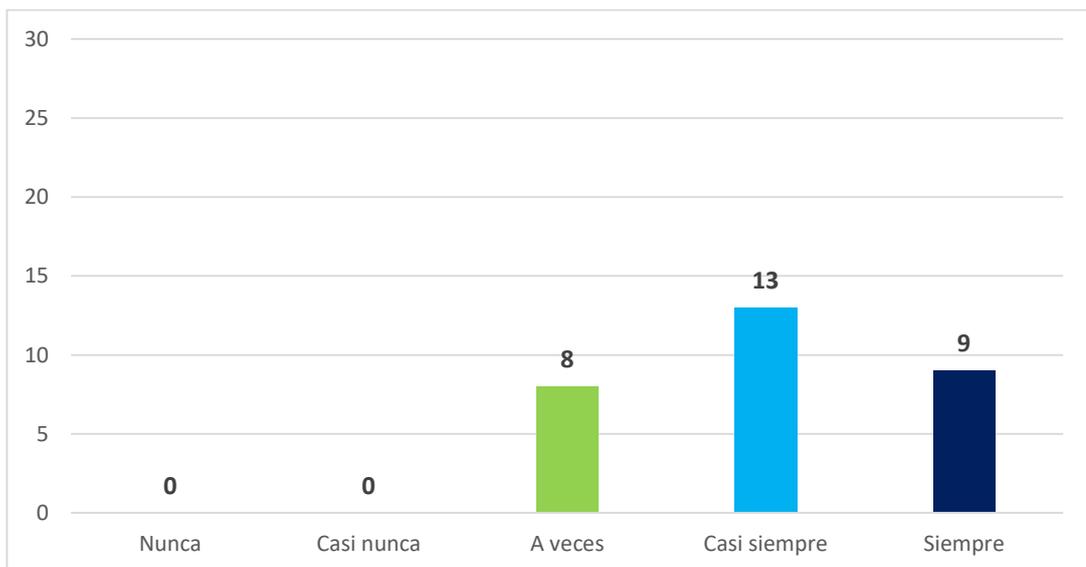
*Procedimientos implementados de reclutamiento y selección para retención de talentos*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas 12 de los encuestados considera que solo a veces la empresa financiera de Trujillo, promueve procedimientos de reclutamiento y selección que favorecen la conservación de talentos, 6 cree que casi nunca.

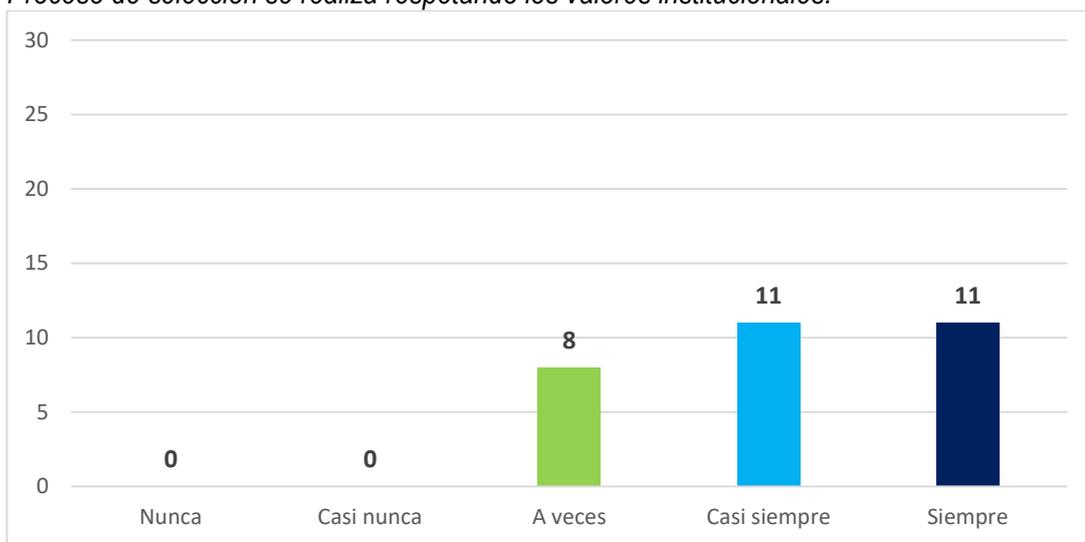
*Procesos de reclutamiento interno facilitan las oportunidades de ascenso del personal.*



*Nota: Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas 13 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Casi siempre promueve procesos de reclutamiento interno que propician y facilitan oportunidades para que el personal pueda ascender, 8 considera que esto sucede solo a veces, en tanto, 9 considera que siempre sucede ello en la empresa.

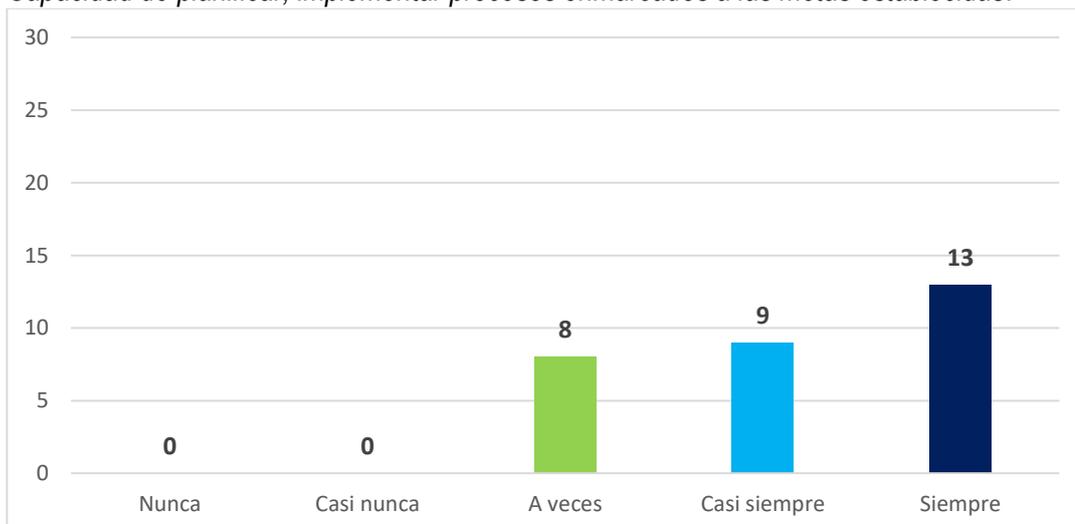
*Proceso de selección se realiza respetando los valores institucionales.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas 11 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Siempre realiza procesos de selección con respeto a los valores de la empresa, 11 considera que esto sucede siempre y en tanto, 8 considera que a veces sucede ello en la empresa.

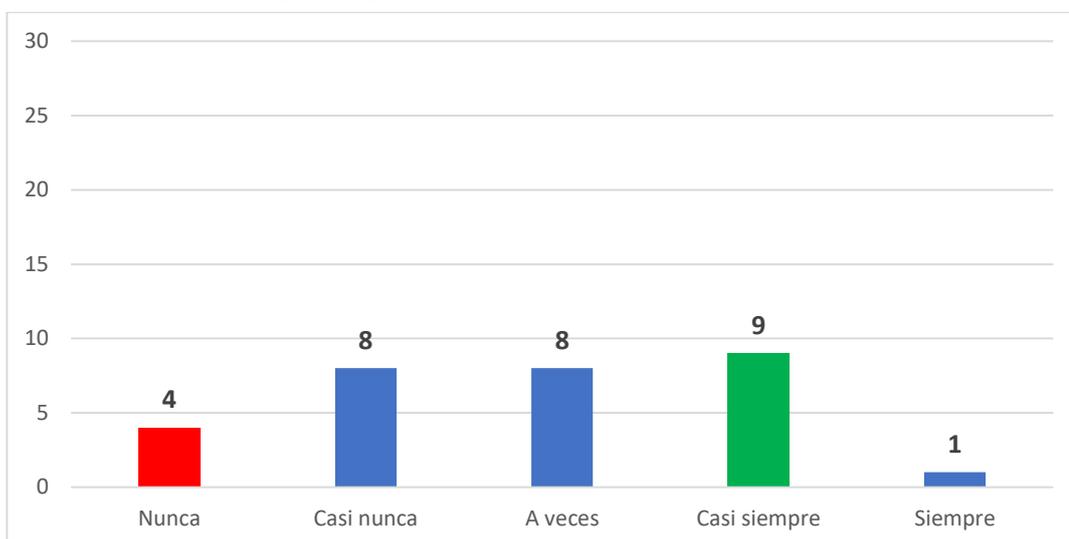
*Capacidad de planificar, implementar procesos enmarcados a las metas establecidas.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas 13 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Siempre tiene la capacidad de planificar y desarrollar procesos que están alineados a las metas planteadas para cada año, 8 considera que esto sucede a veces en la empresa.

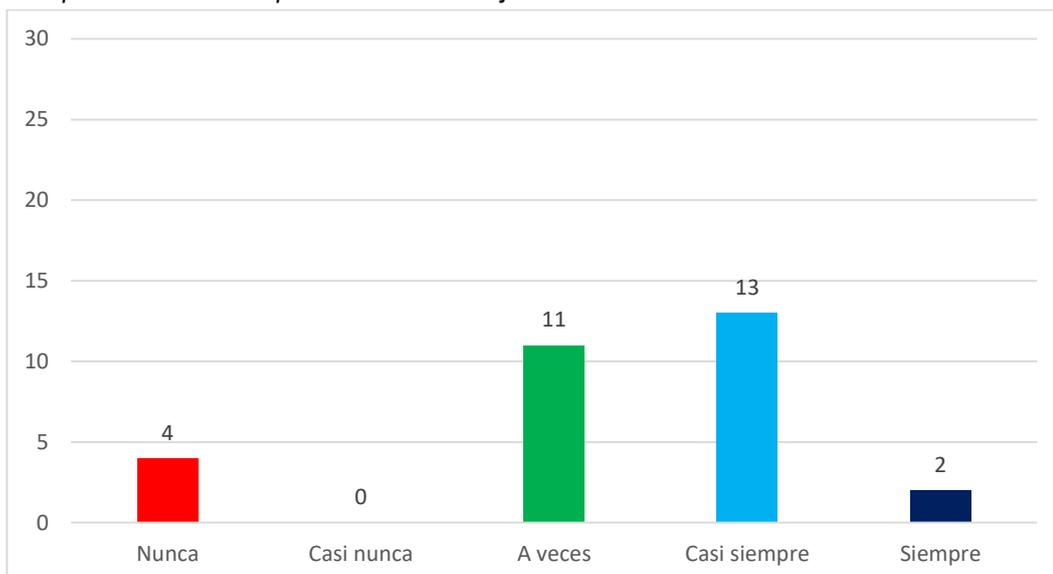
*Política remunerativa adecuada.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos muy dispersas las respuestas, ya que 4 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Nunca desarrolla una política remunerativa adecuada, por el contrario 9 cree que casi siempre.

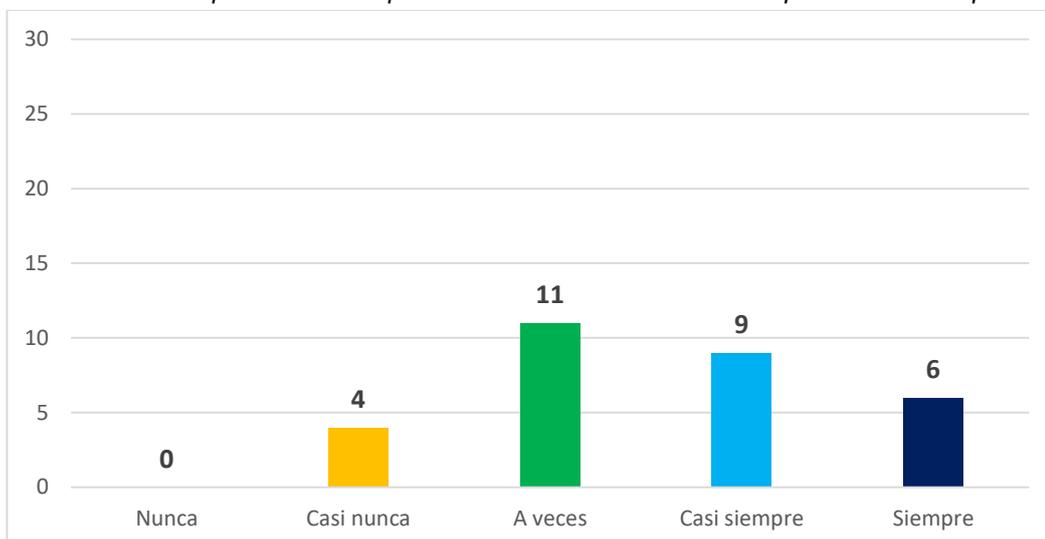
*Compensación de tiempos extras de trabajo de forma adecuada.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que éstas están muy dispersas, ya que 4 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Nunca compensa los tiempos extras de trabajo de manera adecuada para el trabajador, en tanto, 13 cree que casi siempre y 2 siempre.

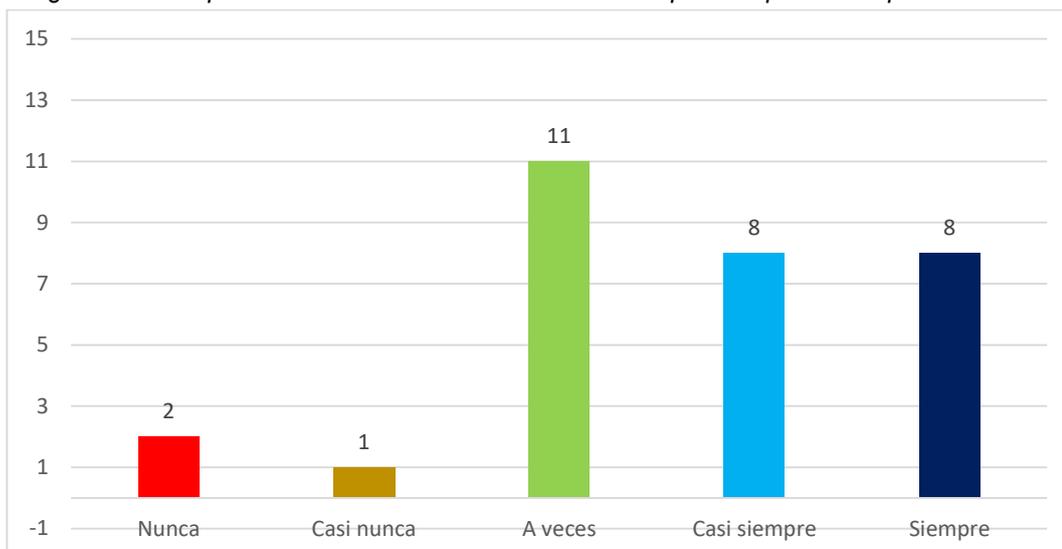
*Se basan en competencias las oportunidades de línea de carrera que ofrece la empresa.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que éstas están muy dispersas, ya que 4 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Nunca compensa los tiempos extras de trabajo de manera adecuada para el trabajador, en tanto, 13 cree que casi siempre y 2 siempre.

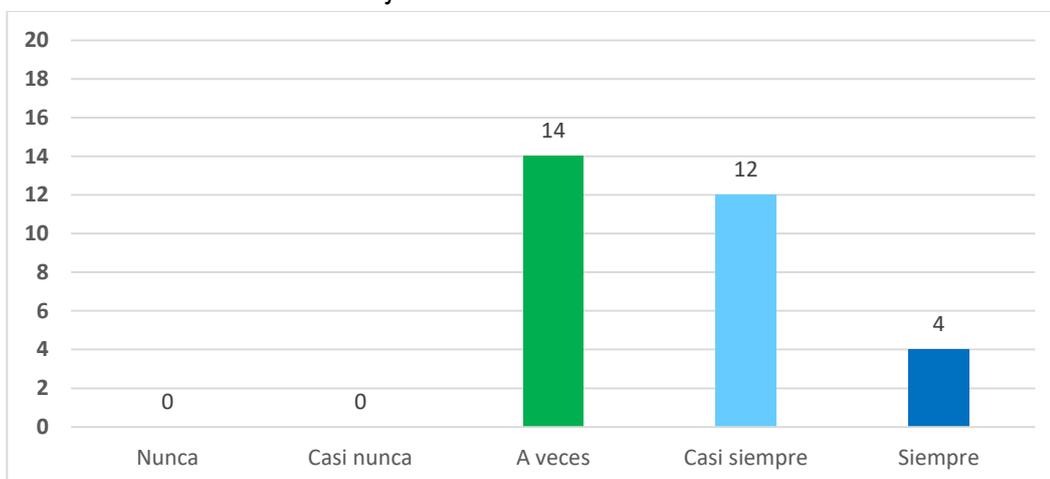
*Programas de capacitación son orientados en función al puesto que desempeña.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada.*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que éstas están muy dispersas, ya que 2 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, Nunca los programas de capacitación se orientan de acuerdo a las funciones que realizan en la empresa, en tanto, 8 cree que casi siempre y siempre.

*Evaluación de mis tareas con objetividad.*



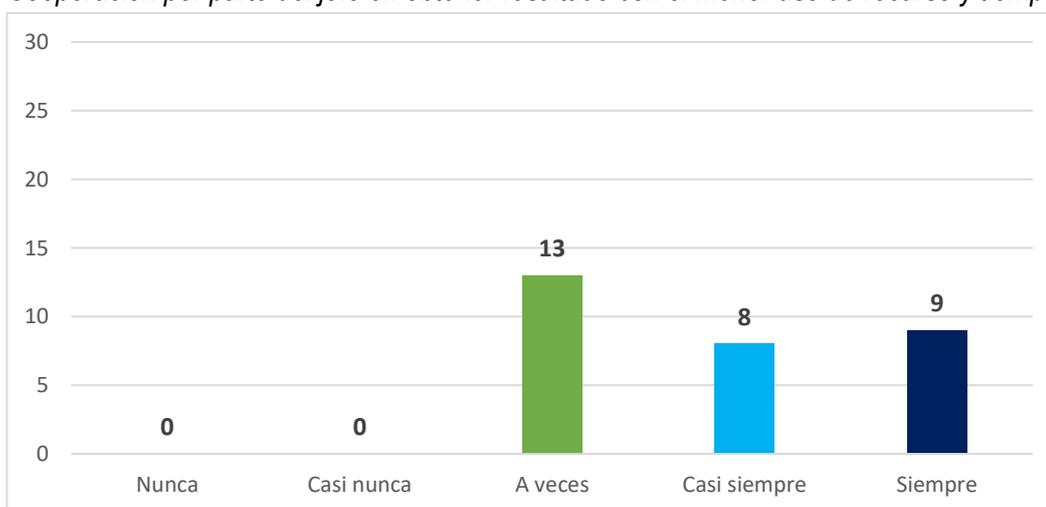
*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que 14 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, a veces evalúa con objetividad las tareas desarrolladas por los trabajadores, en tanto, solo 4 considera que ello sucede Siempre y 12 Casi siempre.

## ANEXO 15

### FIGURAS EN RELACIÓN A LAS PRINCIPALES RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

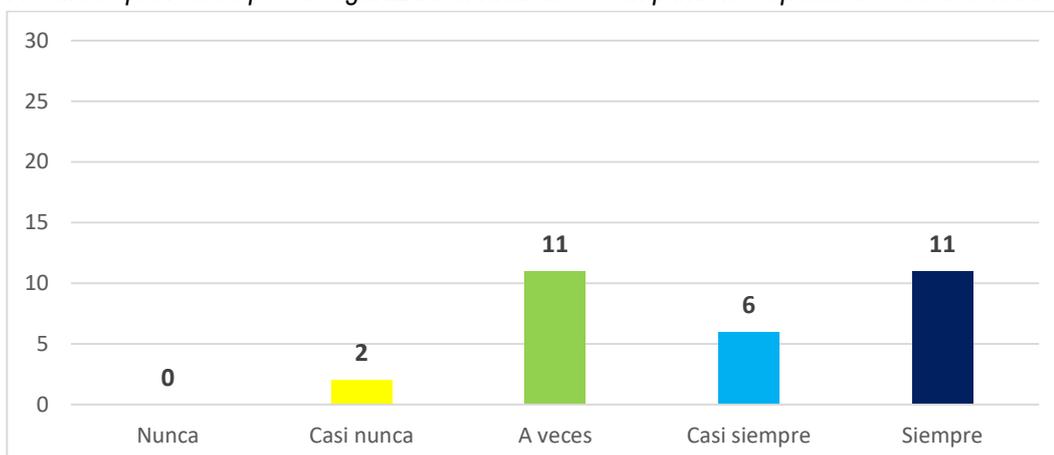
*Cooperación por parte del jefe en obtener resultado con el menor uso de recurso y tiempo.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que 13 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, a veces cuenta con la cooperación del jefe para obtener resultados con el menor uso de recursos y tiempo en la empresa, en tanto, solo 9 considera que ello sucede Siempre y 8 Casi siempre.

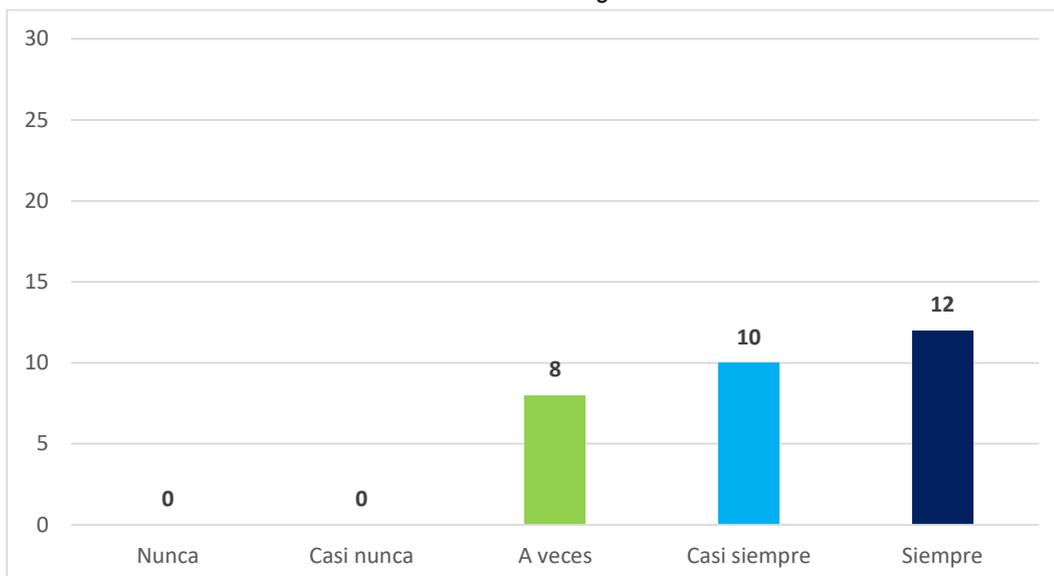
*Recursos proveídos por la organización facilitan el cumplimiento óptimo de sus actividades.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que 11 de los encuestados considera que la empresa financiera de Trujillo, a veces la empresa provee recursos que facilitan el cumplimiento óptimo de las tareas desarrolladas, en tanto, 11 considera que ello sucede Siempre y 6 Casi siempre.

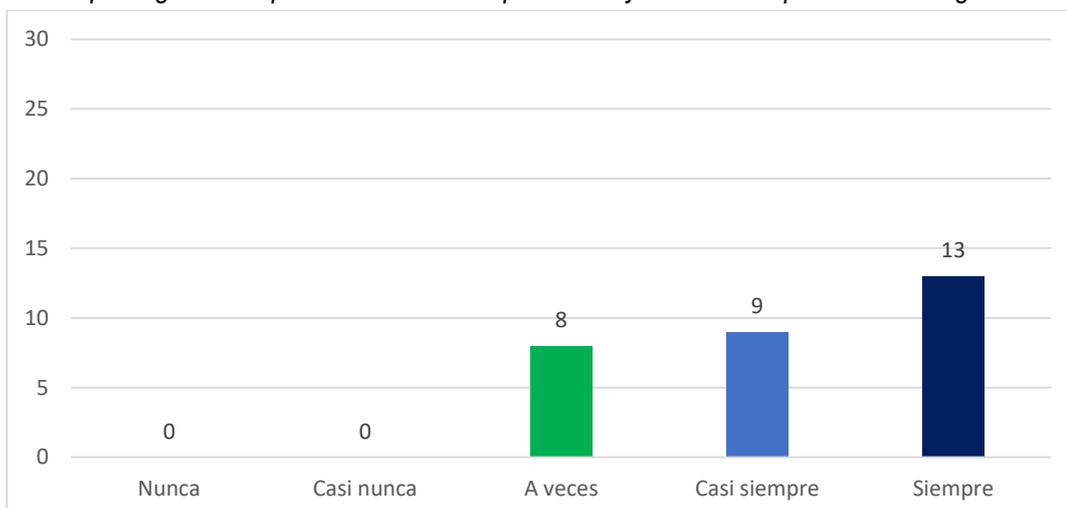
*Influencia de reconocimiento de las funciones al logro de las metas individuales.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que 8 de los encuestados considera que a veces los reconocimientos a sus trabajadores influyen en el logro de las metas de cada uno de éstos, en tanto, 12 considera que ello sucede Siempre y 10 Casi siempre.

*Desempeño genera impacto de calidad en productos y/o servicios que brinda la organización.*



*Nota: Datos recopilados de la encuesta aplicada*

De acuerdo a las frecuencias de respuestas, vemos que 8 de los encuestados de la empresa financiera de Trujillo, considera que a veces el desempeño de los trabajadores incide en la calidad de los productos y servicios de la misma, en tanto, 13 considera que ello sucede Siempre y 9 Casi siempre.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa financiera en Trujillo - 2022", cuyo autor es TRUJILLO MONZON ISAAC JUNIOR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 16 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN <b>DNI:</b> 19081715 <b>ORCID</b> 0000-0003-4781-8646	Firmado digitalmente por: VALZASA el 16-08-2022 12:51:09

Código documento Trilce: TRI - 0416923